

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0260

Klageren: XX
4296 Nyrup

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. juni 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 20. juli 2012

Sagens omstændigheder: Klageren har et rejsekort og rejste den 3. juni 2012 med buslinje 18 i København.

Ifølge klageren forsøgte han ved påstigning forgæves at tjekke ind i bussen med sit rejsekort, men standen skrev: "Ude af drift". Chaufføren sagde til ham, at han bare kunne gå ind i bussen og køre med. Efter 2 stop var der kontrol af klagerens rejsehjemmel.

Han blev kl. 01:24 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. På kontrolafgiften er krydset af i feltet, at kunden ikke har spurgt chaufføren.

Den 7. juni 2012 anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at han ikke havde kunnet tjekke sit rejsekort ind men havde fået at vide af chaufføren, at han bare kunne gå ind, hvilket klageren havde gjort kontrolløren opmærksom på, men at dette intet indtryk havde gjort på kontrolløren, som blot havde udstedt en afgift uden at rådføre sig med chaufføren. Klageren anførte videre, at han havde tilbudt at gå op og købe en billet og henviste til at hans rejsekorthistorik bekræftede, at han betalte for sine rejser.

Movia fastholdt kontrolafgiften i brev af 27. juni 2012 med henvisning til, at det var passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret, og at chaufføren kun skulle tage stikprøver. Movia gjorde gældende, at de havde talt med kontrolløren, som havde oplyst, at klageren ikke havde forevist noget rejsekort, da dette ellers ville være blevet noteret på kontrolafgiften. Movia henviste videre

til, at der var krydset nej i feltet, om kunden havde spurgt chaufføren, og at kontrolløren derfor ikke havde mulighed for at få eventuelle fejl verificeret hos chaufføren.

Movia har over for ankenævnet oplyst, at rejsekortudstyr ikke blev tilsluttet i den pågældende bus før den 2. juli 2012, og at der indtil denne dato blev vist følgende mærkat ved terminalen (rejsekortstanderen).



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at der er flere faktuelle fejl vedrørende hændelsesforløbet af selve kontrollen og udskrivelsen af afgiften.

Movia henholder sig til, at det er kundens eget ansvar at sikre sig gyldig billet. Det må dermed være Movias ansvar at sørge for, at det er muligt at løse gyldig billet. Dette var ikke muligt i denne situation, da kortlæseren ikke virkede. Chaufføren, som jo må anses for at være Movias repræsentant, burde have en vis autoritet og ikke blot, som det skete i dette tilfælde, sige, at man kan tage plads i bussen. Han bør som minimum oplyse om, hvilke muligheder man har for at kunne løse billet uden at blive pålagt en afgift i tilfælde af kontrol.

Movias kontrollør fulgte ikke den faste procedure korrekt. Der var to kontrollører tilstede, den ene talte med chaufføren, hvorfor klageren selvfølgelig gik ud fra, at chaufføren havde oplyst, at kortlæseren ikke virkede, og at visse passagerer havde fået besked på blot at tage plads i bussen. Om der var nogen kommunikation de to kontrollører imellem, ved klageren ikke, men man må gå ud fra, at eventuelle oplysninger om manglende funktion af kortlæseren burde være udvekslet. Hvorfor det kan undre at den givne NEJ rubrik er blevet afkrydset. Desuden blev klageren ikke gjort opmærksom på, at der var blevet afkrydset NEJ på kontrolafgiften, inden han skrev under, hvilket bør være en fast procedure for kontrolløren at gennemgå blanketten, inden kunden skriver under.

At kontrolløren hævder, at hun ikke har fået forevist et gyldigt rejsekort, er decideret usandt. Klageren foreviste sit rejsekort, som kontrolløren oven i købet havde i hænderne. Han vil sætte spørgsmålstegn ved, om kontrolløren overhovedet kan skelne den enkelte kontrolsituation fra en anden på en vagt.

Det er normal praksis at betaling af bøde/afgift er stillet i bero, så længe sagen er under behandling, og at der er foretaget en klage/anke. Han undrer sig derfor over, at Movia har sendt en rykker med rykkergebyr, som er dateret 2 dage tidligere end brevet med fastholdelse af kontrolafgiften. Dette vidner i hans øjne om en tvivlsom forretningsmoral fra Movias side. Ligesom hele forløbet under kontrollen, og udstedelsen af kontrolafgiften også tyder på manglende moral og konduite fra firmaets side.

Som kunde må man gå ud fra at chaufføren, der er Movias repræsentant, også ved, om billetsystemet virker, og er den, som kan afgøre, om man kan køre med eller ikke. Hvis han ikke kan foretage denne vurdering, bør han i det mindste oplyse at i tilfælde af kontrol, kan man stadig risikere en afgift. Dette fremgår ingen steder, at chaufføren ikke har bemyndigelse til at give adgang til bussen i sådanne tilfælde.

Når der så er kontrol, må man i det mindste forvente, at kontrolløren henvender sig til chaufføren og spørge om systemet virker, og om han har givet visse passagerer adgang til bussen uden at løse billet, da det jo ikke har været muligt.

Klageren kan også påvise, at hans rejsekort er blevet brugt dagligt, hvilket jo indikerer, at han altid checker ind (og ud) når han rejser, hvis systemet virker.

Mht. afkrydsningen på kontrolafgiften må den siges at være særdeles mangelfuld. Hvilken rubrik er reelt blevet afkrydset?

Hvis det er "Har kunden spurgt chaufføren" er den jo forkert afkrydset, da han selvfølgelig gjorde dette, da han steg om bord. Er det "Har kontrolløren spurgt chaufføren", så er det korrekt, da hun åbenbart ikke mente, at det var nødvendigt.

I hans øjne vidner den sjuskede og mangelfulde udfyldelse af kontrol afgiften om, at kontrolløren enten ikke har gidet eller måske ikke har været ordentlig orienteret/instrueret i korrekt udfyldelse af en sådan formular.

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

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 kundernes kort; det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zonerne.

Movias 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.

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

De har talt med kontrolløren, som har forklaret, at hun ikke har fået forevist noget rejsekort eller anden form for billet. Hvis hun havde set et rejsekort, havde hun skrevet nummeret på kortet på kontrolafgiften.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på

- at det er udokumenteret, at kunden skulle have spurgt chaufføren råds inden påstigning
- at kunden ikke har forevist nogen form for gyldig rejsehjemmel

Movia finder det ikke godt gjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig billetens gyldighed.

De beklager, at der er blevet fremsendt rykkerbrev, disse rykkergebyrer er blevet slettet.

Kunden har haft rejsekort siden april 2011. På dette tidspunkt har rejsekortets tilslutning været under udrulning. Kunden har i denne periode skullet holde sig orienteret på rejsekorts hjemmeside, hvor man løbende har fået information om, i hvilke områder/ busser/metro/tog der er blevet tilsluttet og hvornår. Vedlagt et print som siden ser ud i dag.

Brug rejsekort

Her kan du bruge rejsekort

Sjælland

Sjælland

Find dit nærmeste salgsted på kortet - eller læs nærmere om rejsekort på Sjælland nedenfor.



Nyheder fra området:

Nu kan du bruge rejsekort i alle busser, tog og Metro på hele Sjælland!

Nyheder fra området:

Rejsekort dækker hele Sjælland

2. juli 2012 kom de sidste busser i Hovedstadsområdet med på rejsekort. Det betyder at du nu kan bruge rejsekort overalt på Sjælland:

i alle busser

overalt i Metroen

i alle DSBs tog: S-tog, fjern- og regionaltog og DSB Øresund

i Lokalbane og Regionstog.

Andre former for kort og billetter kan fortsat bruges på Sjælland. Og det vil de kunne en tid endnu.

Movia kan oplyse, at der ikke var tilsluttet rejsekortsudstyr i den pågældende bus den 3.juni 2012. Det er først tilsluttet den 2. juli 2012.

De har kigget på kundens færd den 3.juni 2012. På udskrift fra kundens rejsekort kan man se, at kunden tjekkede sit kort ud på Nørreport kl. 15:32. Den sidste transaktion var på Holbæk st. kl. 17:17, hvor kortet blev tanket op med 100 kr. For at kunne tanke kortet op, skal kortet være fysisk tilstede. Hvordan kunden er kommet til Holbæk og tilbage til København, kan de ikke se. Næste gang kortet blev brugt var den 7. juni 2012.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har anmodet Movia om at oplyse, hvorledes det var skiltet til passagererne i den pågældende bus, at rejsekortstanderne endnu ikke var taget i brug, herunder om rejsekortstanderen stod tildækket eller på anden måde signalerede, at den ikke kunne anvendes.

Movia har svaret følgende: "Movia kan oplyse at, der i de busser hvor udstyret ikke er sat til, har bilag 1 siddet på terminalen.

Efterhånden som rejsekortet er sat i drift, er bilag 2 sat på bussen døre, så kunden kan se det ved påstigning, at her kan man bruge rejsekort."

Bilag 1:

Bilag 2:



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 skal have en gyldig billet eller kort (rejsehjemmel) til rejsen. Det er passagerens ansvar at sikre sig, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Passageren skal stige på bussen eller lokalbanen, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet skal desuden være gyldigt fra det tidspunkt, hvor bussen eller lokalbanen ifølge køreplanen skal køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis bussen ikke kører efter en køreplan, men i faste intervaller, skal billetten eller kortet være gyldigt fra det tidspunkt, hvor passageren står på bussen.

Mobilbilletten skal være modtaget på mobilens display før påstigning.

Billetten og klippekortet skal være gyldigt til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

Den konkrete sag:

Rejsekortstanderen i den bus, som klageren rejste med, blev først tilsluttet den 2. juli 2012. Klageren kunne derfor ikke den 3. juni 2012 tjekke ind på sit rejsekort og kunne følgelig ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af sagen, at der ved bussens døre med blå mærkater blev skiltet med, at rejsekort ikke var gyldigt i bussen.

Det er ankenævnets opfattelse, at så længe rejsekort ikke er udrullet fuldt i hele Danmark, skal rejsekortindehavere selv holde sig orienteret på rejsekorts hjemmeside om, hvor de kan anvende rejsekortet, idet det ikke kan forventes at kunne anvendes til alle ruter.

Således som sagen foreligger oplyst, hvor der er særdeles modsatrettede oplysninger om, hvorledes kontrollen foregik – herunder om kontrolløren fik forevist klagerens rejsekort, og om klageren fik lov til af chaufføren til at køre med uden at have billet, er det ankenævnets opfattelse, at sagen må afgøres ud fra det regelsæt, som foreligger.

Herefter er der ikke forevist gyldig rejsehjemmel, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at det vil være en naturlig reaktion fra en kunde, som modtager en kontrolafgift, og som har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne, at oplyse dette til kontrolløren. 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.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales til Movia 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved