

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0141**Klageren:** XX
2000 Frederiksberg**Indklagede:** Movia
CVR: 29 89 65 69**Klagen vedrører:** Administrationsgebyr på 100 kr. for annullering af kontrolafgift ved manglende forevisning af WildCard samt rykkergebyrer.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 5. maj 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. juni 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 5. maj 2012 fra Asnæs til Valby via Holbæk. Fra Valby station til Godthåbsvej kørte han med buslinje 4A. Som rejsehjemmel anvendte han en Ungbillet, der kun er gyldig med et W-Card; WildCard eller WunderCard.

Ved Toftgårds Plads klokken 19:56 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften noterede kontrolløren: "*kører på WildCard billet*".

Samme aften skrev klageren til Movia:"

Jeg modtog i dag en bøde under billetkontrol i en 4a-bus. Jeg rejste fra Asnæs st. til Valby st. via Holbæk med wildcard. Jeg havde det indtryk, at min regionaltogsbillet også var gyldig i bussen fra Valby til Frederiksberg, eller tager jeg helt fejl her...? Mange af mine venner har samme indtryk som mig.

"

Han rykkede Movia for svar den 14. maj 2012, som samme dag sendte brev til klageren, hvori de bad om kopi af billetten.

Klageren indsendte billetten den 26. maj 2012. Den 12. juni 2012 rykkede han igen Movia for svar. Den 14. juni 2012 anmodede Movia om kopi af WildCard, som de modtog på mail den 30. juni 2012.

Den 3. juli 2012 skrev Movia følgende til klageren:

På baggrund af det indsendte materiale kan vi nedsætte afgiften til 100,- kr. Samtidig kan vi oplyse, at du er korrekt billetteret hvis du kan fremvise både billet og kort til kontrolløren på bussen.

Hertil svarede klageren Movia den 6. juli 2012:"

Fedt, at I er nået frem til, at min billet var gyldig - hvilket leder mig til mit næste spørgsmål.

Hvorfor skal jeg stadig betale en afgift på 100 kr., hvis jeg ikke har gjort noget forkert? "

Movias svarede den 6. juli 2012:"

Som vi tidligere har skrevet til dig skal man vise både billet og wilcard til kontrolløren på bussen. Derfor koster det 100,- kr. i gebyr for at vise det på en indsendt kopi.

"

Movia sendte herefter en rykkerskrivelse til klageren den 19. oktober og den 8. november 2012 med et rykkergebyr på 100 kr., i alt 100 kr.

Den 20. november 2012 modtog Movia følgende mail fra klageren:"

Jeg prøver igen at sende scanningen af min bøde, jeg modtog for længe siden, hvor det fremgår, at jeg viste BÅDE billet og wilcard - jeg skal IKKE betale noget som helst til jer.

"

Movia sendte tredje rykkerskrivelse den 28. november 2012 pålagt rykkergebyr, hvorefter Movias samlede udeståendede udgjorde 400 kr.

Movia besvarede den 29. november 2012 klagerens seneste henvendelse således:"

Tak for din mail af 20.11.2012.

Vi må henvise til vores tidligere fremsendte mail.

Da der ikke er noget nyt opklarende til sagen, fastholdes de 100 kr i gebyr for ikke at kunne fremvise både billet og wilcard på bussen.

"

Den 11. januar 2013 sendte Movia sagen videre til SKAT med henblik på inddrivelse.

Klageren indbetalte 500 kr. til SKAT den 4. juni 2013.

Klagerens billet:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han den 5. maj 2012 kørte fra Asnæs, Vestsjælland til Valby station og derfra med bussen 4A til Godthåbsvej. På busturen mente kontrolløren, at hans billet ikke var gyldig - i bussen, hvilket undrede ham, og han kontaktede derfor Movia,

at efter nogle mails frem og tilbage, erkendte Movia, at billetten var gyldig, hvorfor han kun skulle betale 100 kr. Baggrunden herfor er ifølge Movia, at han ved kontrollen ikke har fremvist enten billet eller WildCard. De beskudne 100 kr. kunne sagtens betales, men han savnede et tilfredsstillende argument for, hvorfor han stadig skulle betale. For hvorfor skulle han undlade at vise enten det ene eller det andet? Han kan fremvise materiale, der viser, at han var korrekt billetteret, men ikke at han viste kontrolløren både billet og wildcard. Han har efterfølgende alene kunne bevise, at både billet og WildCard var gyldige, at han kan se ud fra Movias svar, at det er den samme forklaring som han har fået mange gange - at billetten kun er gyldig, når den vises sammen med et wildcard. Men da han har sendt scanninger af både billet OG WildCard, kan han ikke se, hvorfor han skal betale,

at han tydeligvis havde WildCard på ham - hvorfor skulle han undlade at vise kontrolløren Wildcardet? Man vil da gøre alt for, at tingene er i orden og undgå en kontrolafgift. Der står også på selve kontrolafgiften, at han "kører på wildcard." Kontrolløren "bon'ede" ham for billetten, IKKE fordi han ikke kunne vise WildCard, samt

at der er vedlagt screenshot af overførelsen til SKAT.

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 ens billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når man står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges,

at i den konkrete sag har klageren forevist en Ungbillet uden WildCard. På billetten står der at den kun er gyldig med WildCard,

at Movia har skrevet til kunden 7 gange og forklaret at billetten kun er gyldig sammen med forevisning af WildCard. Billetten er ikke gyldig uden WildCard. Da Movia fik kopi af kundens WildCard til billetten blev afgiften nedsat til 100 kr. i administrationsgebyr, da det sidestilles med at have glemt sit gyldige periodekort,

at det er korrekt at da Movias sidste svarmail er sendt 29.november 2012 og man ikke har hørt yderligere til klageren er sagen overgået til Skat den 11. januar 2013,

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

at klageren skriver at han har betalt 500 kr. til Skat, hertil kan Movia oplyse, at beløbet ikke er modtaget dags dato,

at i henhold til reglerne vedrørende WildCard står der, at man ved kontrol skal kunne forevise gyldigt WildCard sammen med billetten samt anden form for gyldig legitimation. Man er kun berettiget til WildCard når man er mellem 16 og 25 år eller SU-modtager. Billetten ville kunne benyttes af andre da der ikke er navn på denne. Det er kun på WildCard der er navn på,

at da klageren kun foreviste billetten er klageren efter rejsereglerne berettiget til en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have vist WildCard til kontrolløren på bussen.,

at klageren efterfølgende så har indsendt både billet og WildCard hvorefter Movia har valgt at nedsætte afgiften til 100,-kr. pr. kulance. Ved at nedsætte afgiften i analog med glemt kort mener vi at Movia har udvist konduite over for klageren, som var berettiget til en afgift på 750 kr.,

at nedsættelse ved forevisning af gyldigt glemt periodekort står i Movias klagevejledning (findes på Movia hjemmeside), som Movia henviser til på bagsiden af den udleverede kontrolafgift. Movia har bedt om at der også skal indgå i revideringen af der fælles regler for Hovedstandsområdet,

at kontrolløren har været i høring, og at det på den elektroniske afgift er noteret at kunden kørte uden WildCard.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har forespurgt Movia om, hvornår høring af kontrolløren fandt sted, og hvorfor Movia i brev den 14. juni 2012 bad om kopi af klagerens Wildcard, hvis kontrollørens note på den manuelle kontrolafgift kun kunne forstås således, at der samtidigt med billetten ikke blev forevist Wildcard, og at det tilsyneladende ikke havde indflydelse på Movias afgørelse af sagen, har Movias sagsbehandler oplyst følgende:"

Jeg har talt med kontrolløren inden det første svar er sendt fra Movia den 14.5.2013. Som jeg har noteret på den elektroniske afgift har kunden kun forevist billetten og ikke wildkortet.

I mail af den 14.5.2013 er det en fejl at jeg bad om en kopi af billetten, da det naturligvis var wildkortet jeg skulle bede om en kopi af, for at kunne nedsætte afgiften til 100,. Kr. hvilket jeg skriver i brev af 14.6.2013.

Når kontrolløren for forevist en wilcard billet spørger han altid også kunden om de også har et wildcard at forevise. Dette har kunden ikke haft i dette tilfælde, for så var afgiften ikke blevet udstedt.

”

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 fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort 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 klagevejledning:

Har man glemt sit periodekort kan man indsende en kopi af kort. Kortet skal være gyldigt på kontroltidspunktet. Kontrolafgiften vil blive nedsat til 100 kr.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

DSB WildCard:

Derfor kan det betale sig!

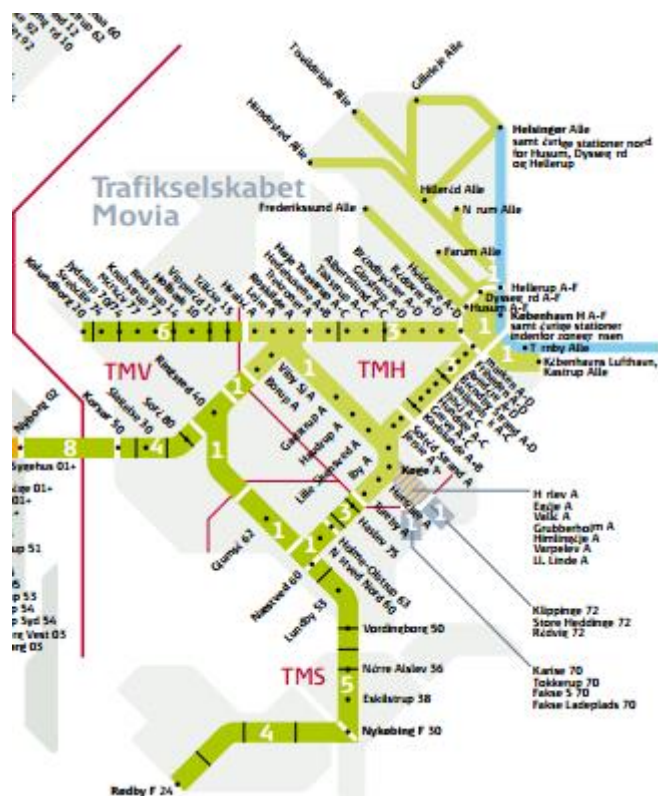
DSB Wildcard gælder i et helt år, og så længe du har det, er der masser af penge at spare.

Du får:

- Op til 50% rabat på dine standard togrejser i Danmark, når du passerer en takstgrænse.
- 20% rabat på dine Øresundsbilletter.
- 25% rabat på salgsvognen i InterCity og InterCityLyn i Danmark og i internationale tog mellem København og Hamburg (undtagen aviser og ugeblade).
- Adgang til en masse events og gode tilbud.
- Rabat i Kort & Godt - [se tilbudene her](#)

* DSB WildCard 6 måneder til 99 kr. sælges via DSB WildCard App





Produktregler for DSB WildCard

Køb af DSB WildCard

Er du mellem 16 og 25 år (begge inkl.) eller SU-modtager, kan du købe DSB WildCard. Med et DSB WildCard kan du købe Ungdomsbilletter og få rabat på alle togrejser, der passerer en takstgrænse.

Det er ikke nødvendigt at vise dit DSB WildCard, når du køber ungdomsbillet. Til gengæld skal du altid vise kortet, når du bliver billetteret i toget. Sammen med dit DSB WildCard, vil du også blive bedt om at vise anden legitimation, der viser, du er den rigtige ejer af dit DSB WildCard. Denne legitimation skal indeholde navn og fødselsdato (eksempelvis pas, kørekort eller sygesikring).

Fra de fællesrejseregler i Hovedstadsområdet:

Rejseregler

Sådan gælder billetter og kort.

Hovedstadsområdets 97 zoner er samlet i 12 store områder med hvert sit bogstav fra A til L. Endestationen, der står på billetten, bestemmer det samlede omstigningsområde (altså der, hvor man frit kan køre med både bus, tog og Metro). Det samlede omstigningsområde er beskrevet med første og sidste bogstavområde på rejsen. Billetten gælder så også i de mellemliggende områder i alfabetisk orden. Derfor er det kun nogle af bogstaverne på zonekortet, du vil finde på billetterne.

Eksempler

På en billet til f.eks. Roskilde station, vil der stå "Roskilde (A)". Det betyder, at man frit kan rejse videre med bus og tog i område A - og ikke længere.

På en billet til Høje Taastrup station, vil der stå "Høje Taastrup (A-C)". Så kan man rejse videre med bus og tog i område A, B og C.

På en billet til København H., vil der stå "København H (A-F)". Så gælder den i alle områderne fra A til F.

Rejser med DSB-tog på kort

Gyldige kort kan bruges i forbindelse med rejser med DSB-tog til og fra Hovedstadsområdet. Man skal dog minimum have DSB-billet til eller fra den sidste station i Hovedstadsområdet (Hvalsø, Borup, Tureby, Københavns Lufthavn eller Helsingør).



På kortet kan du se, hvilke zoner omstignings-områderne dækker.

Den konkrete sag:

Klageren foreviste i kontrolsituationen en Ungbillet, der alene er gyldig, hvis den forevises sammen med et W-Card, fx WildCard.

WildCard kan anvendes, når der i tog passeres takstgrænser, og i busser i Hovedstadsområdet, hvis dette fremgår af Ungbilletten ved anførsel af omstigningsområdet i parentes.

Klagerens billet var gyldig rejsehjemmel i bus 4A, hvilket fremgår af hans billet, der var gyldig til Valby (A-F).

Det fremgår af parternes påstande, at der er divergerende opfattelse af, på hvilket grundlag kontrolafgiften er givet.

Klageren har i sine henvendelser til Movia hele tiden været af den opfattelse, at kontrolløren udskrev kontrolafgiften som følge af, at en Ungbillet med WildCard ikke kunne anvendes i bussen.

Movia gør gældende, at kontrolafgiften blev pålagt, fordi klageren i kontrolsituationen ikke foreviste sit WildCard sammen med Ungbilletten, hvorfor Ungbilletten ikke kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel.

Kontrolløren skrev ikke på kontrolafgiften, at der ikke blev forevist WildCard, men i stedet, at klageren "*kører på WildCard-billet*". Denne bemærkning understøtter den opfattelse, som klageren hele tiden har haft.

Ankenævnet finder, at den usikkerhed, som kontrolløren ved den pågældende formulering på kontrolafgiften har skabt om grundlaget for udskrivelsen af kontrolafgiften, gør, at Movia under disse omstændigheder ikke kan opretholde kravet om betaling af administrationsgebyret på 100 kr. for annullering af en kontrolafgift. De efterfølgende opkrævede 300 kr. i rykkergebyr skal herefter tillige frafaldes.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia 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 Movia 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.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand