

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

Journalnummer: 2013-0254

Klageren: XX
2750 Ballerup

Indklagede: Movia
CVR: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på mobil-periodekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 11. juli 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 6. september 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 10. juli 2013 med buslinje 350S og er indehaver af et periodekort på sin mobiltelefon til zonerne 42 og 43.

Klageren steg på 350S ved stoppestedet Herlev Bymidte i zone 31, og sammen med ham steg kontrolløreren på bussen.

Ved kontrol kl. 11:53 blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på sit periodekort.

Den 11. juli 2013 anmodede han om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han var overbevist om, at han var i zone 42, og at han troede at chaufføren ville have påtalt, hvis han ikke havde den rigtige zone på kortet, men denne havde blot nikked, da klageren viste sit periodekort.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 7. august 2013, med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at passageren ved tvivl kan spørge chaufføren til råds samt at der var køreplanstavler ved stoppestedet.

Stoppestedsoversigt buslinje 350S:

Stations alleen	31	Elverhøjen
Herlev st.		Herlev st.
Herlev Hovedgade		Elverhøjen
		Herlev Bymidte
	42	Marielundvej
		Virkeholm
Skovlunde Byevej		Torvevej
Lautrupvang		DTU Ballerup Campus
		Ballerup, Borupvang
Malmparken		Malmparken st.
Ballerup Boulevard		Tempovej
		Ring 4
Hold-an Vej		Psykiatrisk Center Ballerup
Ballerup st.		

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

at han har et periodekort der dækker zonerne 42 og 43,

at da han skulle på Herlev hospital den dag og undersøges, var han sikker på, at var i den rette zone, da det ikke er så langt fra, hvor han bor,

at da han var på vej tilbage fra hospitalet, lagde han mærke til, at der kom en kontrollør med på bussen. Da der var længe inden hans periodekort udløb, hoppede han med god samvittighed på bussen. Han fremviste sit periodekort til chaufføren, som nikkede og jeg gik derefter ind i bussen,

at da han ved kontrollen glad viste sit periodekort blev overraskelsen stor, da kontrolløren sagde, at han ikke havde den rigtige zone (31) og derfor skulle betale en kontrolafgift,

at han er helt uforstående over for dette, da han netop havde fået et godkendende nik fra chaufføren og dermed var sikker på at alt var i orden,

at kontrolløren sagde, at han skulle kontakte Movia, hvis han var utilfreds med kontrolafgiften,

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."* og det forstår han, og han gik jo ud fra, at han havde den rigtige billet uden nogen form for tvivl. Og han har altid set det at vise billetten til en chauffør, som en dobbeltcheck på at alt er, som det skal være, fordi som der står i:

"Stk. 3. Billetkontrol

Passageren skal vise billet eller kort til buschaufføren."

at det forstår han ikke. Hvorfor skal han vise billetten, hvis chaufføren alligevel ikke kigger/checker? Der mangler derfor et mere tydeligt skriv om, at hvis man viser billetten til chaufføren, og denne lader en gå ind, ikke nødvendigvis betyder, at man har de rigtige zoner eller billet,

at han håber at klagen her vil få Movia til at skilte tydeligere på deres hjemmeside og gerne også på buskilte, at en chaufførs godkendelse af ens billet ikke er ensbetydende med, at man har den rette zone/billet,

at han altid har troet, at en chauffør var der til at hjælpe, og at grunden til at man overhovedet viser billetten til chaufføren er jo netop at få ham til at godkende, at man er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette har han forstået nu, men ikke ved at læse på Movias hjemmeside eller blevet informeret på deres busskilt, men ved at få en bøde på 750 kr.,

at han er helt klar over, at der er mulighed for at checke, hvilke zoner man er i, og hvordan deres zoner fungerer. Og han stiger også på bussen med den formodning, at han har det korrekte antal zoner,

at Movia's information og hjælpsomhed er forvirrende mht. deres fortolkning af hvad der er en stikprøve og hvordan man henvender sig til en chauffør. De nævner:

"Kunden skriver i sin mail af 11.juli 2013 at han blot steg på bussen og viste sit mobil periode-kort på telefon og fik en nik af chaufføren. Skal man have hjælp til billettering skal man som kunden i dialog med chaufføren for at få hjælp."

at han gik ud fra at chaufførens nik netop er fordi han godkendte kortet, derfor spurgte han ham ikke,

at det skal stå mere forståeligt i Movias regler, hvad der tæller som en stikprøve,

at han har brugt kollektiv trafik hele sit liv og har altid gået ud fra at grunden til at man viser billet til chaufføren er netop så han kan checke den (en stikprøve) og give adgang til bussen. Der burde stå rejsereglerne, at et nik fra chaufføren ikke er en stikprøve, hvilket det jo åbenbart ikke er, siden Movia forlanger at han skal betale kontrolafgiften,

at han ikke forstår hvad dette nik skulle betyde, hvis det ikke var en godkendelse af billetten. Han føler sig direkte bondefanget,

at det ikke fremgår tydeligt nok at Movias system er et selvbetjeningssystem, det står ikke nogle steder og ordet "selvbetjening" fremgår heller ikke i rejsereglerne. Som de skriver i mailen:

"Da hele den kollektive trafiks 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 zonetavler, køreplaner, display og linjefriser."

at han altid har været en person, som støtter op om den kollektive trafik og synes den skal bruges mere. Men med oplevelser som denne og den generelle dårlige og uhøflige behandling han har fået af Movia, så har han svært ved at anbefale den kollektive trafik (specifikt bustrafikken), samt

at han generelt ikke er typen der klager, selv om han flere gange har oplevet, at bussen ikke er kommet, og han har måttet tage en taxi. Men han klager ikke over den slags, fordi det kan jo ske. Men her føler han sig både dårlig behandlet og ført bag lyset og håber, at klagen kan hjælpe andre med ikke at komme i samme situation.

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 gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol af kundernes kort det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zonerne,

at inden påstigning har klageren haft mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen hvilke zoner bussen kører i,

at på zoneplanen for linje 350S, ses det tydeligt, at Herlev Bymidte er zone 31. Klageren har ikke zone 31 på sit periodekort,

at klageren skriver i sin mail af 11.juli 2013 at han blot steg på bussen og viste sit mobil periodekort på telefon og fik en nik af chaufføren. Skal man have hjælp til billettering skal man som kunden i dialog med chaufføren for at få hjælp,

at når man køber et periodekort, er det købt typisk til og fra arbejde. Hvis man har brug for at rejse en anden rute, må man sikre sig at kortet er gyldigt. Enten ved at se det på køreplans-tavlen på stoppestedet, spørge chaufføren som kortet er gyldig til rejsen eller inden afrejse se på Movia's hjemmeside, hvilke zoner man skal bruge,

at klageren også på udturen har haft mulighed for at se på displayet i bussen, at den skifter til zone 31 ved Virkeholm,

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

at Movia i sin afgørelse har lagt vægt på

- at klageren kunne have spurgt chaufføren inden påstigning til råds om antal zonerat rejsen er ukompliceret, da klageren alene på zonetavlen kan tælle sig frem til det antal zoner, der skal bruges til den konkrete rejse.
- at klageren har et periodekort som benyttes dagligt til og fra arbejde
- at klageren på udturen har haft mulighed for at orientere sig på bussen hvor der var zone-skift,

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 trafiks 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 zonetavler, køreplaner, display og linjefriser, samt

at Movia ikke finder det godtgjort, at klageren har foretaget det fornødne for at sikre sig billettens gyldighed, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet 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. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når man står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Passageren skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering.

Den konkrete sag:

Klagerens periodekort var gyldigt til zone 42 og 43, og han kunne derfor ved kontrollen - i zone 31 - ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Det følger af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at passageren aktivt skal spørge chaufføren om hjælp med billetteringen, hvis denne skal hjælpe. Klageren spurgte ikke chaufføren om hjælp, hvorfor ankenævnet finder, at klageren ikke af denne grund er fritaget for ansvaret for, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel. Klagerens anbefaling om, at dette bliver tydeligere anført i Movias rejseregler er hermed videregivet.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnformand