

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0165

Klageren: XX
2680 Solrød Strand

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende tillægsbillet til periodekort samt 100 kr. i rykkergebyr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. august 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 14. maj 2014

Sagens omstændigheder: Klageren var indehaver af et periodekort til zonerne 02, 33, 44, 55, 67, 77 og 89, som han anvendte til og fra arbejde på ruten Solrød st. til Bispebjerg via Ny Ellebjerg st.

Den 25. juni 2013 skulle han til et arbejdsrelateret møde på Ejby Industrivej, og han kørte derfor med S-toget til Ishøj st., hvorfra han skulle med bus 330 E.

I følge det af klageren oplyste spurgte han i kiosken på Ishøj st., om han kunne bruge sit periodekort til busturen, eller om han skulle klippe på det medbragte klippekort. I kiosken svarede personalet, at han kunne rejse med de zoner, som han havde på periodekortet.

Da klageren steg på bus 330E spurgte han chaufføren, om det var den rigtige bus, når han skulle til Ejby Industrivej, samtidig med at han foreviste sit periodekort.

Ved stoppestedet Ejby Industrivej i zone 31 blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret, og han blev kl. 08:00 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da hans periodekort ikke indeholdt zone 31. Det fremgår af kontrolafgiften, at klageren nægtede at underskrive denne.

Movia har oplyst, at girokortet, som er kontrolafgiften på 750 kr. blev afleveret til klageren på bussen. Klageren har oplyst, at han nægtede at modtage kontrolafgiften.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften, og den 15. juli 2013 sendte Movia ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Den 7. august 2013 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften, idet han gjorde følgende gældende:

Jeg indgiver hermed min klage over kontrolafgift da jeg ikke mener den er berettiget:

- Jeg rejser normalt fra Solrød Strand st. til Bispebjerg via ny Ellebjerg, jeg køber månedskort hver måned. (se vedhæftede)
- Den pågældende dag skulle jeg til et arbejdsrelateret møde fra morgenstunden.
- Jeg har et klippekort som jeg har fået af min arbejdsgiver, dette kan bruges til at supplere mit månedskort hvis jeg skal rejse med offentlig transport ifm. arbejdsrelaterede opgaver.
- Den pågældende morgen skulle jeg til Ejby industrivej med bus fra Ishøj.
- Jeg rådførte mig med det personale der sælger billetter i kiosken på Ishøj station, her forklarede jeg dem at hvor jeg skulle hen og fremviste mit månedskort.
- De nåede frem til at jeg sagtens kunne fortsætte min rejse på mit månedskort uden at stemple på mit 2-zoners kort der allerede lå i pungen, så det gjorde jeg.
- Buschaufføren fik også fremvist mit månedskort, og inden jeg gik ind spurgte jeg om det var den rigtige bus jeg steg på hvis jeg skulle til Ejby industrivej.

Normalt kan jeg sagtens finde ud af at se på zone kortene ifm. en rejse med S-tog, men det er ikke lykkedes mig endnu at gennemskue hvor jeg skal søge den samme information når jeg skal rejse med bus, dette er en af grundene til at jeg spurgte mig frem den pågældende dag.

Jeg har pendlet fra Solrød til København i 8 år uden at få en bøde da jeg altid har købt månedskort.

Jer ser frem til at i trækker jeres afgift tilbage da jeg ikke mener den er berettiget.

Grunden til at jeg først skriver nu, er at jeg nægtede at tage imod afgiften i bussen.

I brev af 22. august 2013 fastholdt Movia kontrolafgiften med følgende begrundelse:

Du har den pågældende dag ved kontrollen i zone 31 ikke forevist gyldig kort/billet. Det er derfor korrekt, at kontrolløren har udstedt en kontrolafgift.

Movia's billetsystem er fortrinsvis baseret på "selvbetjening". Ifølge vores rejseregler er det kundens eget ansvar at sikre sig, at være korrekt billetteret til hele rejsen. Chaufføren foretager stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zoner.

Ved stoppestedet på køreplanstavlen har du mulighed for at tjekke, hvor mange zoner du skal bruge til din rejse. Og på displayet i bussen, kan du se, hvilke zoner bussen kører i.

Derudover har Movia's kontrollører en fast procedure, hvor de noterer på afgiften, om kunden har forespurgt chaufføren til råds. Kontrolløren gør kunden opmærksom på dette.

På den konkrete kontrolafgift er der krydset nej til, at du har spurgt chaufføren i den pågældende bus til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren.

Det har ikke været muligt at sende din sag til hørring hos chaufføren da vi først modtager din indsigelse 1 ½ måneder efter hændelsen. Chaufføren kan ikke huske en konkret kunden så lang tid efter.

Vi kan oplyse, at dit periodekort har været gyldigt ved påstigningen af bussen på Ishøj st. Når bussen når Vallensbækvej skifter zonen til zone 43 og derefter til zone 31 disse to zoner har du ikke på dit kort.

Dette medførte, at klageren den 12. september 2014 skrev følgende til Movia:

 Som opfølgning på jeres svar den 22 august.

Jeg er ikke enig

- I skriver at der er krydset nej til at jeg har spurgt chaufføren til råds, dette er direkte usandt, jeg blev ikke stillet det spørgsmål den pågældende dag, og som nævnt tidligere spurgte jeg om dette var bussen til Ejby industrivej og derefter fremvise mit månedskort.

- grunden til at jeg først skriver til jer 1,5 måned senere er at jeg ikke modtog noget fra kontrolløren den pågældende dag, og først modtager noget fra jer en lille måned efter.

Da jeg modtager det første brev fra jer er der allerede lagt rykkergebyr på.

- i skriver at det er kundens eget ansvar at sikre sig at man er korrekt billetteret, men hvis ikke man kan spørge det personale til råds der sælger billetterne så hænger det da ikke sammen.

Så bliver i nødt til sige til dem at de ikke må svare på sådanne spørgsmål.

I min verden har jeg spurgt en representant fra DSD (billetsælger i 7 eleven) til råds og dermed sikret mig at jeg var billetteret korrekt.

Movia fastholdt på ny afgørelsen den 30. august 2014 med denne begrundelse:

Du skriver i din mail, at du blot spurgte chaufføren om den kørte til Ejby industrivej. Skal man have hjælp til billetkøb skal man spørge chaufføren direkte, at man har brugt for hjælp til om man har billet nok. Som vi har skrevet tidligere skal chaufføren kun tage stikprøve kontrol af kort og billetter.

Fra stoppestedsstanderen:

330E Nærum st.



Afgangstider fra Ishøj st.:

Kl.	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1
mandag - fredag	*04	08	09	12	12	12	12	12	09	09	09	09	-	-	-	-	-	-	-	-
	14	*18	*20	32	32	32	32	30	*18	*19	*19	29								
	*23	28	30	52	52	52	52	*59	29	29	29									
	32	*38	*42					49	*39	*39	*39									
	*41	48	52					*59	49	49	49									
	49	*59						*59	*59	*59										
	*58																			

* Køretid fra 23-12-2013 til 30-12-2013 og fra 14-04-2014 til 16-04-2014 og 30-05-2014 og fra 30-06-2014 til 08-09-2014.

Rute Zone Stoppesteder

Rute	Zone	Stoppesteder
Ishøj st.	55	Ishøj st.
Søndre Ringvej	44	Vejlegårdsparken Vallensbækvej Glostrup Hospital Mellemtoftevej Ejby Industrivej Ringvejsbroen Herlev Bymidte Herlev Hospital Gladsaxe Trafikplads Buddinge Torv Buddinge st.
Nordre Ringvej	43	
Herlev Ringvej		
Gladsaxe Ringvej	31	
Buddingevej	41	
Klampenborgvej	41	
Søgenfrigrådsvej		
Anker Engeltunds Vej		
Lundtoftegårdsvej	51	Rævehøjvej, DTU Lundtofteparken Vejporten Helsingørmotorvejen
Vejporten		
Helsingørmotorvejen		



Zone

55

Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenumrene.

Se i færvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

Det er den dyreste firezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Færvezone	Klippekort: Uoksen								Børn
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1 klip								1 klip
2	1 klip	1 klip							1 klip
3	2 klip		1 klip						2 klip
4	2 klip			1 klip					2 klip
5	3 klip	2 klip			1 klip				3 klip
6	3 klip	2 klip				1 klip			3 klip
7	4 klip	3 klip	2 klip				1 klip		4 klip
8	4 klip	3 klip	2 klip	2 klip	2 klip	2 klip	1 klip	1 klip	4 klip

*Nærumst og klippet op zoner

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han normalt rejser fra Solrød Strand st. til Bispebjerg via ny Ellebjerg. Han køber månedskort hver måned. Den pågældende dag skulle han til et arbejdsrelateret møde fra morgenstunden. Han har et klippekort, som han har fået af sin arbejdsgiver, dette kan bruges til at supplere hans månedskort, hvis han skal rejse med offentlig transport i forbindelse med arbejdsrelaterede opgaver.

Han skulle til Ejby Industrivej med bus fra Ishøj. Han rådførte sig med det personale, der sælger billetter i kiosken på Ishøj station, og forklarede dem, hvor han skulle hen og fremviste sit månedskort. De nåede frem til, at han sagtens kunne fortsætte sin rejse på sit månedskort uden at stemple på sit 2-zoners kort, der allerede lå i pungen, så det gjorde han. Buschaufføren fik også fremvist klagerens månedskort, og inden klageren gik ind i bussen, spurgte han, om det var den rigtige bus, han steg på, hvis han skulle til Ejby Industrivej.

Normalt kan han sagtens finde ud af at se på zonekortene i forbindelse med en rejse med S-tog, men det er ikke lykkedes ham endnu at gennemskue, hvor han skal søge den samme information, når han skal rejse med bus. Dette er en af grundene til, at han spurgte sig frem den pågældende dag.

Han har pendlet fra Solrød til København i 8 år uden at få en bøde, da han altid har købt månedskort.

Han har undersøgt hos MOVIA om han skulle tilføje noget til mit månedskort inden han fortsatte rejsen. Dvs. ja selvbetjening, han undersøgte selv hvordan han skulle billetteres, men fik ikke den korrekte information, af billetpersonalet. Det kan da ikke være rigtigt at man ikke kan regne med det personale, der sælger billetter. Der et bevis på, at han ved selvbetjening har søgt oplysninger til billettering på sin videre rejse, og derved rejst videre i god tro. Han er klar over, at man kan søge efter de samme informationer på nettet og div. Informationstavler, men i dette tilfælde søgte han informationen hos dem, der sælger billetter for Movia og DSB.

Han nægtede at modtage afgiften i bussen, da kontrolløren var meget arrogant i sin opførsel. Han chikaneres med brevskrivninger i et helt år, hvilket var en af grundene til, at han ikke ville modtage bøden den pågældende dag.

Movia skriver, at han blev spurgt, om han havde spurgt chaufføren til råds. Det spørgsmål blev han aldrig stillet. Movia lægger meget vægt på den måde han har spurgt chaufføren til råds, og prøver at dreje sagen i den retning og så håber de, at man glemmer det faktum, at han rådførte sig med salgspersonalet i 7-eleven.

Han fortalte kontrolløren den pågældende dag, at han havde rådført sig med salgspersonalet i 7-eleven, så hvis Movia mener, at det ikke kan bevises, må det være Movias problem. De kunne jo have taget kontakt til personalet i 7-eleven for at få bekræftet hans historie, men det er ikke sket. Hvis ikke man kan regne med, hvad de, der sælger billetter, siger, så er det særdeles problematisk for troværdigheden hos billetsalgspersonalet.

I det første brev, han modtog, var der allerede pålagt et rykkergebyr. Han klagede først 6. august 2013, da han først modtog noget fra Movia 15. juli 2013. Movia har et ønske om at tegne et billede af, at han har trukket tiden i sin besvarelse, hvilket ikke er sandt.

Han har hørt, at DSB behandler deres kunder med en del mere respekt. f.eks. hvis man har glemt at klippe med sit klippekort og har det i pungen, kan man få eftergivet bøden hos DSB. Da de kan se på kundens historik at han/hun ikke har plejer at snyde.

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

at i følge 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.

Inden påstigning har kunden haft mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen, hvilke zoner bussen kører i. Jf. zoneoversigt for linje 330 og zonetavlen og køreplanstavlen, som er opsat på stoppestedet ved Ishøj st. Her ses det tydeligt, at bussen starter på Ishøj st. i zone 55 og Ejby Industrivej er zone 31.

I bussen er der opsat en linjefrise, hvor kunden kan se hvilke zoner bussen kører igennem. Og på displayet kan man orientere sig om zoneskift, som også er averteret over højtaleren via en GPS-stemme.

Kundens indsigelse er modtaget i Movia den 6. august 2013. Movia har ikke haft sagen til høring hos chaufføren grundet: kontrollen er foregået den 25. juni 2013 kl. 7.59 på buslinje 330, så har chaufføren ikke mulighed for at huske den konkrete sag længere. Det er foregået i myldretiden, hvor der er mange kunder med bussen.

Kunden skriver, at han har spurgt chaufføren om bussen kører til Ejby Industrivej, men ikke om han havde zoner nok til destinationen. Kunden foreviste blot sit periodekort, som var gyldigt ved påstigningen på Ishøj st.

På den konkrete kontrolafgift er der krydset NEJ til, at kunden skulle have spurgt chaufføren i den pågældende bus til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren i den pågældende bus. Kunden nægtede at underskrive afgiften, men girokortet er udleveret på bussen til kunden.

Sagsforløb:

Afgift udstedt 25. maj [juni] 2013 girokort udleveret på bussen 1. rykker sendt 15. juli 2013

Kundens 1. indsigelse modtages i Movia 7. august 2013 Svar til kunden 22. august 2013

Ny indsigelse fra kunden modtaget i Movia 13. september 2013 Svar til kunden 30. september 2013

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- at kunden ikke har oplyst til kontrolløren, at han havde spurgt om hjælp til billettering af chaufføren. Kontrolløren kunne derfor ikke få en eventuelt fejl verificeret af chaufføren på bussen
- at rejsen er ukompliceret, da kunden alene på køreplanstavlen kan se hvilke zoner der skal bruges til den konkrete rejse.
- at kunden inden afrejse til et nyt sted, kunne på Movia hjemmeside tjekke den konkrete rejse og zoner.

- at Movia har lavet afgifterne om for ca. 2 år siden vedrørende, om kunden har spurgt om hjælp, og at alle kontrollører spørger ind til dette.
- at det ikke kan dokumenteres, at kunden skulle have spurgt DSB om rejsen.

De henviser til en lignede sag i ankenævnet: 2014-0014.

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.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at have korrekt billet, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr. og 1 rykkergebyrer på 100 kr. i alt 850 kr.

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 gyldig billet eller kort fra rejsen begynder og selv skal sikre sig at billet eller kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når passageren står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra de dagældende fælles rejseregler for Hovedstadsområdet fra januar 2013 (gyldig indtil 15. september 2014):

Billetkontrol

Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges.

Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, såfremt skrivelsen er frem-sendt 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). Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Klageren kunne ved kontrollen i zone 31 ikke forevise et periodekort, som var gyldigt til rejse i denne zone.

Kontrolafgiften for manglende zone blev derfor pålagt med rette.

Det fremgik af de dagældende fælles rejseregler for Hovedstaden fra januar 2013, at passageren skal fortælle chaufføren, hvor han/hun skal hen, hvis chaufføren skal hjælpe med korrekt billettering. Det er således efter ankenævnets opfattelse en betingelse, at passageren udtrykkeligt spørger chaufføren, om billetten er gyldig til den oplyste rejse, for at chaufføren skal overtage ansvaret for passagerens billettering.

Klageren har oplyst, at han spurgte chaufføren, om bussen kørte til Ejby Industrivej. Ankenævnet finder ikke, at chaufføren burde have opfattet klagerens spørgsmål som en direkte anmodning om at hjælpe med billettering, og det bemærkes, at klagerens foreviste et periodekort, der var gyldigt i påstigningszonen.

Herefter finder ankenævnet, at chaufføren ikke bærer ansvaret for klagerens manglende zoner (43 og 31) på periodekortet ved kontrollen, og at kontrolafgiften derfor blev pålagt med rette.

Klageren kunne i øvrigt på standen ved stoppestedet inden påstigning tydeligt se de zoner, som bussen kører igennem stoppested for stoppested, og at stoppestedet benævnt Ejby Industrivej ligger i zone 31, hvortil hans periodekort ikke var gyldigt.

Klagerens udokumenterede oplysning, som først blev givet i henvendelsen af 7. august 2013, om, at han spurgte om rejsen i kiosken på Ishøj st., kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf tillagt det en vis vægt, at klageren efter kontrollen den 25. juni 2013 forholdt sig passivt frem til den 7. august 2013.

Klageren har oplyst, at han nægtede at modtage kontrolafgiften. Movia har oplyst, at klageren nægtede at underskrive afgiften, men fik udleveret girokortet til betaling af afgiften.

Uanset om klageren fik udleveret girokortet, som Movia gør gældende, eller nægtede at modtage dette, som klageren gør gældende, beroede det på hans egne forhold, at han ikke gjorde sig bekendt med betalings- og klagefristen på 14 dage, som fremgik af girokortet. Klageren ventede med at klage til Movia til den 7. august 2013, efter de havde sendt ham en rykkerskrivelse den 15. juli 2013.

Movia var derfor efter udløbet af betalingsfristen berettiget til den 15. juli 2013 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at fastholde klagerens betaling af kontrolafgiften og rykkergebyret på i alt 850 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

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 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnensformand