

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0178
Klageren:	XX 2200 København N
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på mobilbillet købt i DSB-appen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at endestationen var den samme, som hvis hun havde valgt at rejse med Metroen i stedet for at køre med buslinje 5C Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

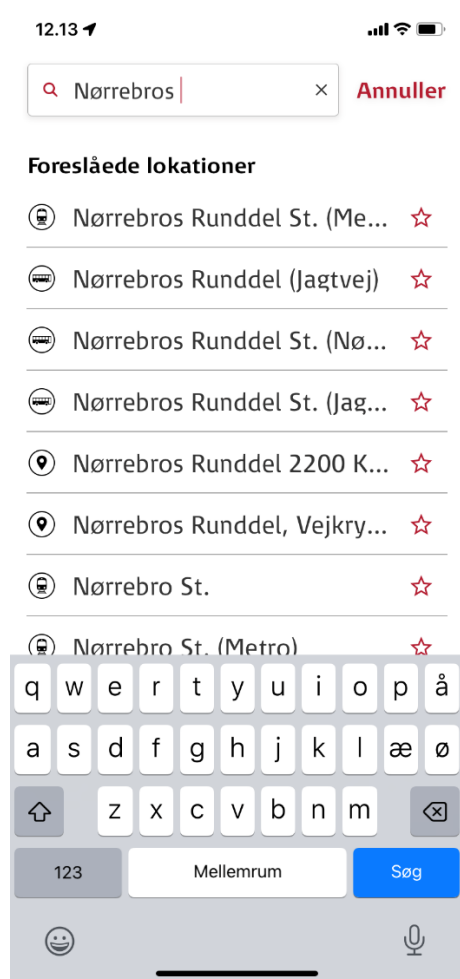
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 28. juli 2022 rejse fra Holte st. til Nørrebro Runddel og indtastede disse to destinationer i DSB-appen, hvorefter hun købte en billet til 4 zoner.

Når man indtaster destinationerne i appen, skal man indledningsvist vælge, hvor på Nørrebro Runddel, man ønsker at ankomme (foto1). Hvis man vælger "(Jagtvej)", eller "(Nørrebrogade)", vises rejseruter, der enten sker med Metroen via Nørrebro st., eller med buslinje 5C via Nørreport st. det sidste stykke vej til Nørrebro Runddel, og som enten koster 40 kr. eller 46 kr. (foto 2 og 3). Vælger man "(Metro)", som klageren gjorde, fremkommer de samme forslag til rejseruter (foto 4).

(Foto 1):



(Foto 2):



(Foto 3)

12.11

Vælg rejse

Fra Holte St.

Til Nørrebro Runddel St. (Nørrebro...)

Rejsende 1 Voksen

Afgang 25. jan. 2023 12:55

34 min. 40 kr.

Se rejseinfo

12:52 13:26

30 min. 46 kr.

Se rejseinfo

13:00 13:30

33 min. 40 kr.

Se rejseinfo

13:02 13:35

37 min. 46 kr.

Se rejseinfo

13:02 13:39

Tidligere afgange Senere afgange

(Foto 4)

13.07

Vælg rejse

Fra Holte St.

Til Nørrebro Runddel St. (Metro)

Rejsende 1 Voksen

Afgang 25. jan. 2023 17:20

33 min. 46 kr.

Se rejseinfo

17:10 17:43

31 min. 40 kr.

Se rejseinfo

17:12 17:43

26 min. 40 kr.

Se rejseinfo

17:20 17:46

32 min. 46 kr.

Se rejseinfo

17:20 17:52

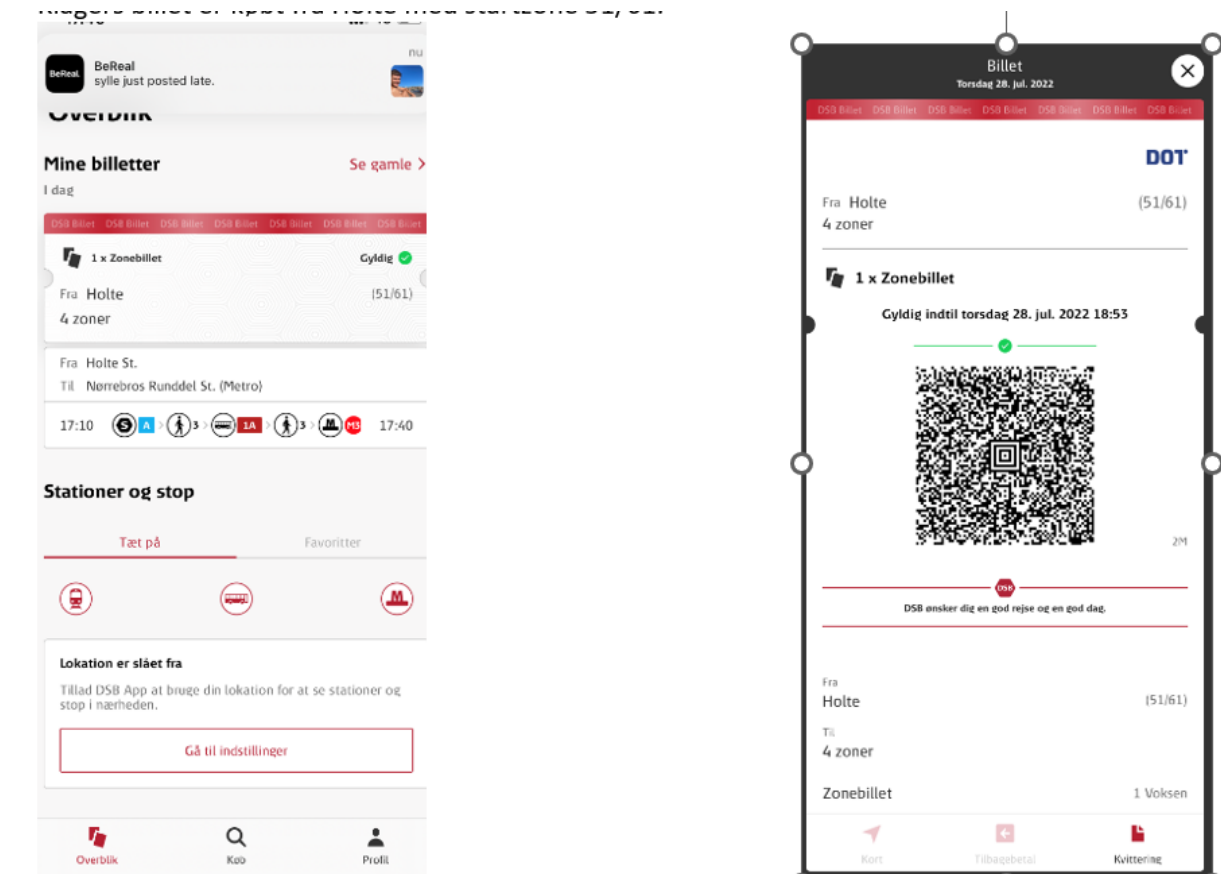
Tidligere afgange Senere afgange

Stoppesteds- og zoneoversigt for buslinje 5C, hvor Nørrebro Runddel ligger i zone 02 og Nørreport st. i zone 01:

Nørrebrogade	2	Koppelvænget
		Veksøvej
		Astrupvej
		Brønshøj Torv
		Hyrdevangen
		Bellaahøj
		Hulgårds Plads
		Glasvej
		Nørrebro St.
		Nørrebrohallen
Frederiksborggade	1	Stefansgade
		Nørrebro Runddel St.
		Sjællandsgade
		Kapelvej
		Elmegade
		Søtorvet
		Nørre Farimagsgade
		Nørreport St.
		Teglårdstræde
		Rådhuspladsen St.
Nørre Voldgade Vesterbrogade Bernstorffsgade Polititorvet Rysensteensgade Amager Boulevard	1	Hovedbanegården, Tivoli
		Polititorvet
		Otto Mønstedts Plads
		Klæksvigsgade
		Ørestads Boulevard
		Amagerfælledvej
		Sønderport
		Amagerbro St.
		Tingvej
		Øresundsvej
Amagerbrogade	3	Tycho Brahes Allé
		Smyrnavvej
		Sundbyvester Plads, Sløjfen
		Sundbyvester Plads

Hvis man vælger en faktisk rejserute til Nørrebro Runddel med buslinje 5C fra Nørreport st., som klageren gjorde, koster billetten 46 kr., idet rejsen går via Nørreport st. i zone 01, i modsætning til rejseruten til 40 kr., der foregår med Metroen via Nørrebro st. i zone 02. Den rejsende kommer ved billetterne til 40 kr. således ikke ind til centrum i zone 01, hvorfor billetterne kun er gyldige i 4 zoner fremfor 5 zoner.

Klageren købte en billet til 4 zoner, som vist nedenfor:



Klageren rejste med S-tog fra Holte st. til Nørreport st., hvor hun skiftede til buslinje 5C i zone 01. Ved stoppestedet Nørre Farimagsgade steg kontrollører om bord og kontrollerede klagerens billet. Da hun rejste i zone 01, som ikke var omfattet af hendes 4-zoners billet, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

I den efterfølgende klage til Movia over kontrolafgiften oplyste klageren, at hun altid køber denne billettype, når hun rejser til og fra sin kæreste i Holte, men at kontrolløren havde oplyst, at hun ikke havde tilstrækkeligt antal zoner til at rejse på Nørrebro, hvilket hun ikke forstod, da slutdestinationen netop var Nørrebro Runddel.

Movia fastholdt kontrolafgiften og forklarede, at klagerens billet ikke var gyldig til zone 01, hvor hun var blevet kontrolleret, da den var gyldig i 4 zoner fra zone 51/61, men hvis hun rejste via Hellerup st. med skifte til toglinje F til Nørrebro st., og derfra kørte med buslinje 5C, ville hun ikke komme ind i zone 01.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren havde købt en billet til 4 zoner fra zone 51/61, og hun blev kontrolleret på den del af buslinje 5C's strækning, der foregik fra Nørreport st. mod Nørrebro Runddel. Denne strækning ligger i zone 01, hvortil billetten ikke var gyldig, idet dette er 5 zoner fra zone 51/61.

Om end zoneantallet ikke fremgår i selve købsflow'et, finder ankenævnet, at det er tilstrækkeligt tydeligt, hvilke transportmidler, der hører til de forskellige billetforslag til henholdsvis 40 og 46 kr.

Klageren valgte en anden rejserute end den, hun købte billet til, og da den faktiske rejserute gik via zone 01 og dermed gik gennem 5 zoner, blev kontrolafgiften pålagt med rette. Ankenævnet bemærker, at det ikke er afgørende, hvilken zone slutdestinationen ligger i, men hvilke zoner man rejser igennem, idet man skal have billet til den "dyreste" zone, jf. ringzonesystemet i hovedstaden.

Det ændrer ikke ved bedømmelsen, at klageren efter det oplyste er blevet kontrolleret flere gange tidligere på samme rejserute uden at blive pålagt en kontrolafgift.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, og da der er stor omgængelsesrisiko ved at acceptere billetter til forkerte og færre zoner end den faktiske rejse, som gyldig rejsehjemmel, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at det er ukorrekt, når Movia oplyser i deres svar til ankenævnet, at klageren rejste med buslinje 1A. Det var den buslinje, appen foreslog, men klageren tog buslinje 5C.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan trafikselskaberne opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer hos passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Princippet for udregning af zoneantal fremgår også af rejsereglerne og af Vejledningsdokumentet for DOT's område pkt. 2.1:

" Ringzoner – billet

Når du rejser på enkeltbilletter til korte rejser, betaler du for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter.

Forestil dig, at der kastes en sten i vandet. Uden om dannes først én, så to, så tre ringe osv. Udgangspunktet for rejsen er stedet (zonen), hvor stenen rammer vandet. Når man rejser på en 2-zoners billet, kan du rejse rundt i startzonen og den første rings område. På en 4-zoners billet kan du rejse rundt i startzonen, første, anden og tredje rings område osv.

Udgangspunktet er altid den zone, hvor du fysisk befinder dig ved rejsens start. Det er den, der fremgår som startzone på enkeltbilletten til korte rejser. Den tæller som første zone og er altid rød på de farvede zonekort, hvor din rejse starter. På stationer, der ligger på zonegrænsen, kan der være tale om, at flere stationer er udgangspunktet. Disse zoner er røde på zonekortene.

Dyreste zone bestemmer prisen for rejser på enkeltbillet til korte rejser

Når du rejser på enkeltbillet til korte rejser, skal du finde din rute på kortet og lægge mærke til, hvilke farvezoner (zoneringe), den går igennem. Det er altid den dyreste farvezone (oftest den, der ligger længst væk), som bestemmer prisen. Uanset om det er der, rejsen slutter, eller om du bare kører igennem zonen undervejs."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Min klage drejer sig om, jeg for et par uger siden, købte en billet fra Holte St. til Nørrebro Runddel.

Jeg tager derfor toget til Nørreport St. hvorefter jeg vurderer, at det er hurtigere at tage 5C til Nørrebro Runddel frem for metroen (da jeg skulle nå et møde).

Jeg får her en bøde i 5C grundet manglende zone, hvilket hverken kontrolløren eller jeg forstår, da jeg stort set altid vælger denne rute og er blevet tjekket af adskillige kontrollører uden problem.

Endestationen var den samme, og jeg mener derfor, at det er rigtig dårlig information og service på DSB appen, at man ikke kan tage den rute man vil, så længe man starter og slutter på de indskrevne stationer.

Det kan da ikke passe, at man så skal til at have en ny billet, hvis metroerne holder stille og af den grund er langsommere.

Jeg mener fortsat at det var en helt særlig situation, hvor jeg i god tro havde købt billet gældende fra Holte til Nørrebro Runddel.

Den særlige omstændighed beskrives i seneste brev af, sagsbehandler som netop beskriver hvorledes det er muligt at rejse fra Holte til Nørrebro Runddel med den købte billet - blot en anden rute.

Derfor ønsker jeg at fastholde min uskyld, og klage over afgørelsen."

Indklagede anfører følgende:

"Baggrund for kontrolafgiften"

Den kollektive transport på Sjælland bygger på et fælles pris- og zonesystem. Det betyder, at man som kunde frit kan stige om mellem busser, tog og metro på samme billet eller kort, blot det sker inden for de zoner, de omfatter, og inden for den tid, de er gyldige til.

For rejser på korte enkeltbilletter gælder princippet om ringzoner. Når man rejser på enkeltbilletter til korte rejser, betaler man derfor for antallet af zoneringe, man kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter. Udgangspunktet er altid den zone, hvor man fysisk befinder sig ved rejsens start.

Fra DOTs hjemmeside:

Forestil dig, at der kastes en sten i vandet. Uden om dannes først én, så to, så tre ringe osv. Udgangspunktet for rejsen er stedet (zonen), hvor stenen rammer vandet. Når man rejser på en 2-zoners billet, kan du rejse rundt i startzonen og den første rings område. På en 4-zoners billet kan du rejse rundt i startzonen, første, anden og tredje rings område osv.

Samt

Selv om du vælger den samme rute frem og tilbage, kan du komme ud for, at bussen eller toget kører gennem en dyrere farvezone den ene vej end den anden vej. Du skal derfor nogle gange betale forskellig pris for at komme ud og hjem. Det er den fjerneste (dyreste) farvezone, du kører i undervejs, som bestemmer prisen.

Det er en kundes eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til hele rejsen fra rejsens start og at kunne forevise den gyldige rejsehjemmel på en kontrollørs forespørgsel. Ved køb af billet skal kunden ved modtagelsen derfor sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. de fælles landsdækkende rejsereregler:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i. Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet. Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

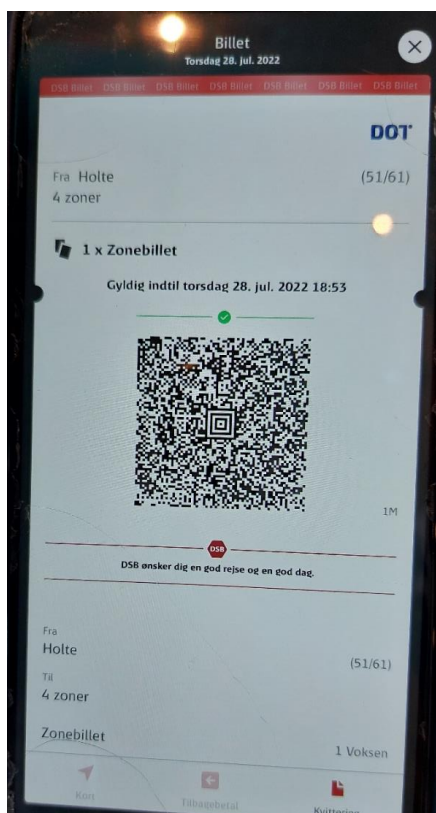
I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med den kollektive transport på Sjælland og i Hovedstadsområdet.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at man kan rejse længere end de tilkøbte zoner.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på bussen ved stoppestedet Nørre Farimagsgade i zone 001. Klager befinder sig i bussen i forvejen. Da bussen forlader stoppestedet påbegyndes billetkontrollen.

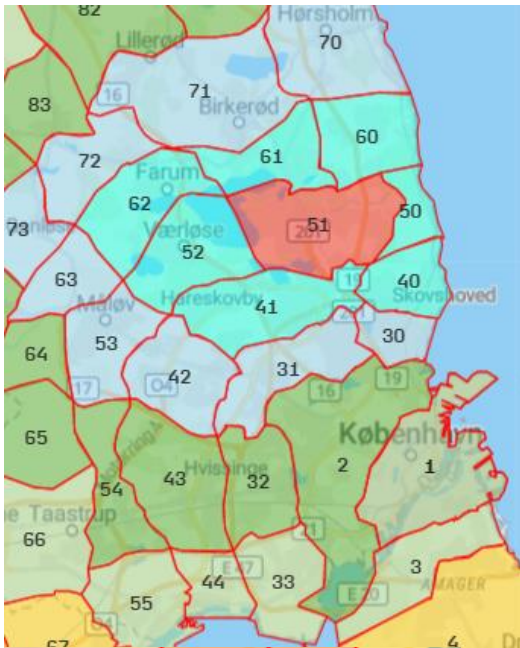
Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager en 4-zoners billet fra Holte, som ikke er gyldig i zone 001 jf. princippet om ringzoner, og der udstedes derfor en kontrolafgift:



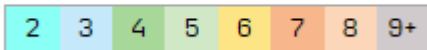
Afgørelse og kommentarer

Movia modtager en indsigelse samme dag som afgiften udstedes. Klager gør gældende, at den fremviste billet er købt mellem Holte og Nørrebro Runddel og dermed gyldig i bussen.

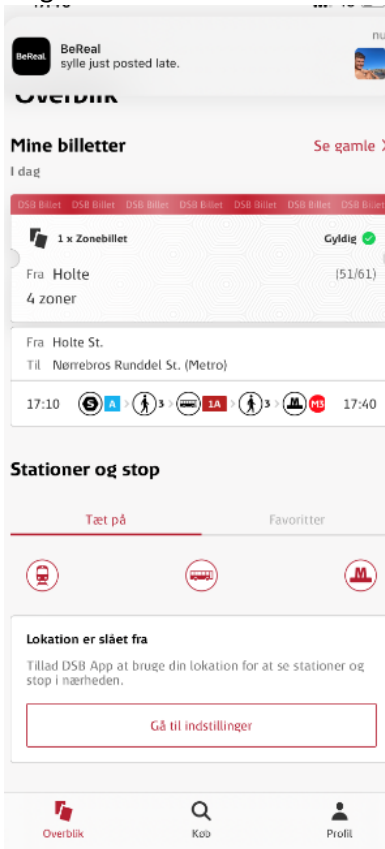
Som man kan se på zonekortet er der fire zoner til zone 002, men fem zoner til zone 001 fra Holte (zone 051):



Antal zoner



Klagers billet er købt fra Holte med startzone 51/61.

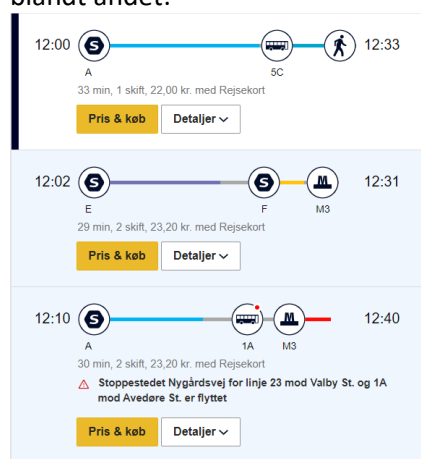


Når man søger på en rejse vil man få forskellige zonekombinationer foreslået baseret på de forskellige muligheder, der er for at komme fra A til B. Her er det vigtigt, at man vælger den billet, som er gyldig i de

zoner, som man rent har tænkt sig at rejse i. De forskellige forslag er kun vejledende - man skal selv være opmærksom på efterfølgende kun at rejse i de zoner, man har billet til. Hvis man kommer til at køre for langt, tager en anden rute end den valgte eller ikke står af bussen i tide, risikerer man, at billetten ikke længere er gyldig.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Når man søger en rejse fra Holte til Nørrebro Runddel på Rejseplanen får man forskellige valgmuligheder - blandt andet:



1. Toget A til Nørreport St. og herfra bus 5C til Nørrebro Runddel. Denne rejse er på fem zoner.
2. Toget E til Hellerup og videre med toget F til Nørrebro St. og herfra metro M3 til Nørrebro Runddel. Denne rejse er på fire zoner.
3. Toget A til Svanemøllen og herfra bus 1A til Poul Henningsens Plads St. og metroen M3 til Nørrebro Runddel. Denne rejse er på fire zoner.

Klager har valgt en rejse (3) der ikke indbefatter zone 001.

Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende zone skyldes bevidst snyd, en misforståelse eller forglemmelse. Vi finder ikke, at der i klagers tilfælde er tale om omstændigheder, der forklarer eller retfærdiggør, at klager ikke kan vise gyldig billet i zone 001.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres at man kan rejse længere end de tilkøbte zoner, og det er derfor ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Movia finder ikke, at klager har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Der foreligger efter vores opfattelse derfor ikke særlige omstændigheder, der kan begrunde, at Movia skal frafalde kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnnsformand