

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0051

**Klageren:** XX  
2450 Kbh. SV

**Indklagede:** MOVIA

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Ved brev modtaget den 19. januar 2010 i Movia.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 8. februar 2010.

**Sagens omstændigheder:** Den 15. januar 2010 steg klageren på buslinje 4A ved Bella Center station, som ligger i zone 03. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel efter stoppestedet Bådehavns-  
gade, som ifølge den elektroniske kontrolafgift, der er forelagt i sagen, befinder sig i zone 03, foreviste klageren alene et periodekort gyldigt til zonerne 01 og 02. Han blev derfor kl. 14.30 pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone.

Efterfølgende sendte klageren en kopi af et klippekort stemplet i zone 01/03 kl. 14.00 eller 14.30 den 15. januar 2010 til Movia og anmodede om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at han ikke havde fået tilstrækkelig tid til at forevise klippekortet ved kontrollen, da kortet havde ligget i hans taske. Derudover kritiserede klageren, at det ikke fremgik af hverken Movias hjemmeside eller zoneoversigtskortet, at man befinder sig i zone 03, når man er kørt over Sjællandsbroen fra Amager mod Sydhavnen.

Movia fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at efterfølgende forevisning af upersonlig rejsehjemmel ikke kunne tages i betragtning.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og at Movia skal erkende og tage ansvar for den mangel/fejl, der er i deres information.

Til støtte herfor har klageren gjort gældende,

at han havde gyldig billet til hele rejsen men blot fik et halvt minut til at finde klippekortet, hvilket kan påvises ved, at der var tre minutter til hans slutstation, da kontrolløren kontaktede ham, og på den korte tid nåede kontrolløren at give ham kort tid til at lede efter billetten samt se legitimation og udstede afgift,

at han på det tidspunkt, han blev kontaktet af kontrolløren befandt sig i zone 02, jf. Movias eget zonekort,

at de havde passeret to stoppesteder, som i følge zonekortet burde ligge i zone 02, inden kontrolløren steg på bussen, og denne spurgte aldrig, hvor klageren havde påbegyndt sin rejse men konstaterede blot, at klageren var steget på bussen i zone 03,

at han gerne anerkender, at han steg på i zone 03 ved Bella Centret, og at han havde gyldig billet til zone 03; det blev dog aldrig nævnt på kontroltidspunktet, at han var steget på ved Bella Centret,

at buschaufføren næppe havde ladet ham stige på bussen i zone 03 uden fremvisning af tillægsbillet til periodekort, da der heraf tydeligt og klart står, at det kun er gældende til zone 01 og 02, hvilket buschaufføren højst sandsynligt ville have bemærket,

at klageren har handlet i god tro og i overensstemmelse med Movias rejseregler, hvori der står, at man skal kunne fremvise gyldig billet, hvilket han kunne den pågældende dag, men han fik langt fra den fornødne tid til at finde det,

at der i Movias rejseregler står følgende: "Ved hjælp af Trafikkortene kan du få et overblik over hvordan busserne kører." Hvorefter der gives et link til det trafikkort/zonekort, som klageren har anvendt. Movias trafikkort er vildledende og ukorrekt,

at Movias svar på indsigelsen er stødende og upersonlig, da de slet ikke forholder sig til den pågældende situation, men blot sender det, der minder om et masseproduceret svar, hvori der faktisk hentydes til, at hans forklaring ikke er holdbar: 'Når en kontrolafgift udstedes, har kunden næsten altid en god forklaring på, hvorfor afgiften burde eftergives.'

at Movia i deres svar ikke forholder sig til problemet angående fejlen/manglen på deres zonekort,

at Movia skriver i svaret, at 'det er kunden eget ansvar at sikre sig at være korrekt billetteret til hele rejsen', hvilket er et urimeligt krav at stille til kunden, når den information, som gives af Movia, ikke er korrekt,

at det ikke kan passe, at han skal betale i pågældende situation, da kunden i så fald aldrig vil kunne få medhold i, at Movia har misinformeret,

at det er et urimeligt, at Movia ikke godtager eftersendte klippekort (trods der intet står om det i deres rejseregler), og at man altså i så fald kun kan få medhold, om man har en billet, hvorpå der står navn og tid, hvilket så vidt vides ikke er muligt at købe hos Movia, samt

at det var en ganske utålmodig og umedgørlig kontrollør.

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

at Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort til hele rejsen fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet eller kort 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 når kontrollørerne stiger på bussen, skanner de stoppestedet ind på deres håndterminal via en stegkode, som er på køreplanstavlen, som hænger på stoppestedet. Når bussen ankommer ved stoppestedet trykker kontrolløren "påstigning" og data bliver registret. Hvis der bliver udskrevet nogen kontrolafgifter i den pågældende bus, bliver disse data samkædet. Dette er også ske i denne sag,

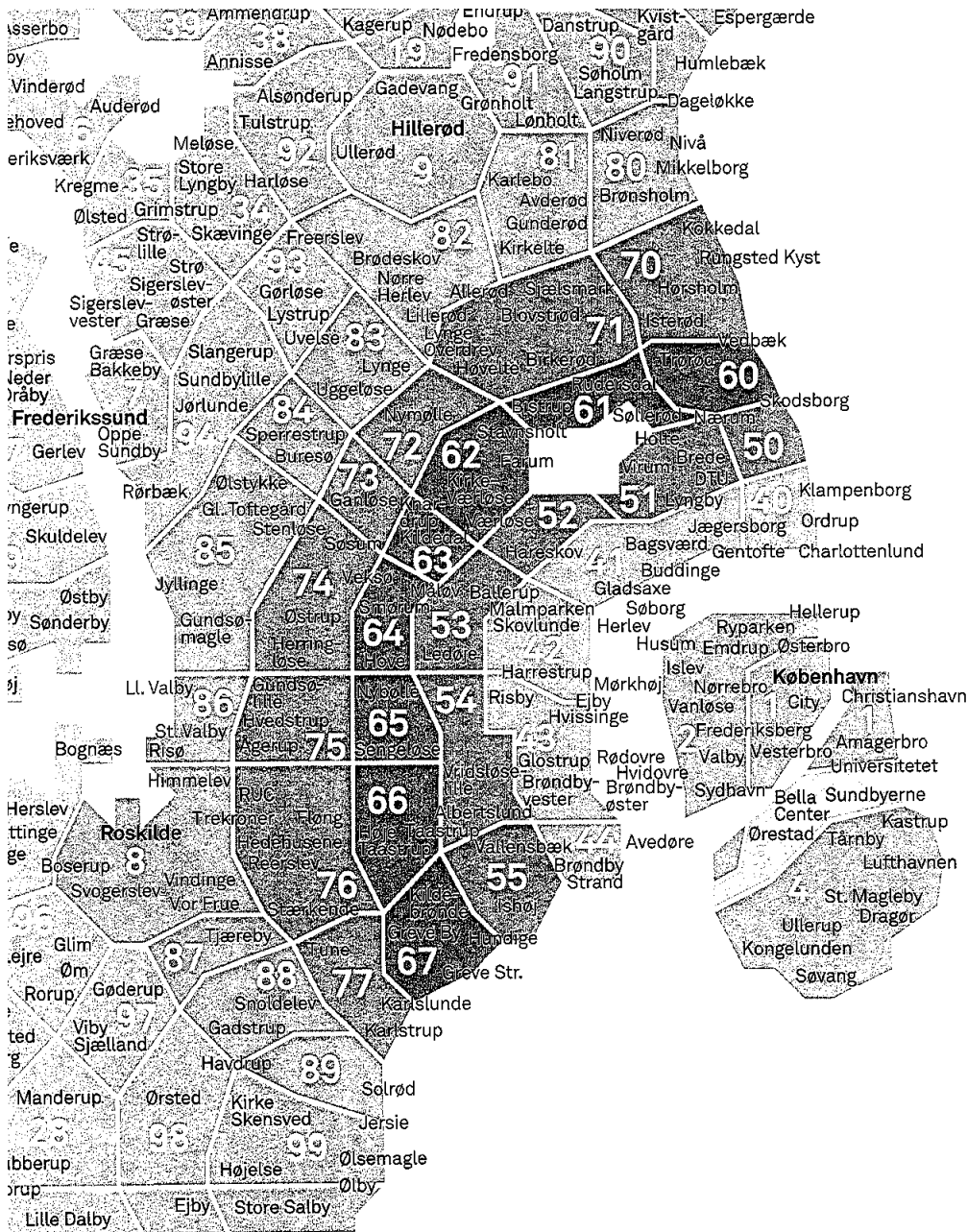
at i den konkrete sag er kontrolløren steget på bussen ved Bådehavnsvej, hvor kunden allerede sad i bussen. Kunden skriver også, at han var steget på i zone 03 ved Bella Centret. Kunden foreviste et periodekort med zonerne 01 og 02 til kontrolløren. Da dette kort ikke var gyldigt i zone 03 på kontroltidspunktet den 15. januar 2010 udstedte kontrolløren korrekt en kontrolafgift. Efterfølgende har kunden indsendt en kopi af et 2-zoners-klippekort. Dette kort er ikke personligt og kan overdrages til andre. Derfor kan det ikke efterfølgende indsendes som gyldig rejsehjemmel. Det skal forevises til kontrolløren på bussen,

at på stoppestedstanderen hænger der en zonetavle og en køreplan med stoppestednavne og zoner på de enkelte stoppesteder. Zonetavlen er den overordnet tavle med stednavne fælles for Tog, Bus og Metro, ikke specifikt for et bestemt busstoppested. Her man nødt at tage køreplanstavlen til hjælp, hvor man kan se de enkelte stoppesteder og zoner. Eller spørge chaufføren af den pågældende bus til råds, om hvor mange zoner ens rejse koster,

at der i alle busserne på linje 4A er et display, som dels viser næste stoppested, klokkeslæt og den aktuelle zone. Kunden har således haft mulighed for at orientere sig om zonen. Ligesom man kan orientere sig på linjefrisen, som viser hele linje 4A rute stoppested for stoppested,

at der efter indsigelsen er foretaget en høring af kontrolløren, som har foretaget kontrollen. Kontrolløren oplyser til den konkrete sag, at klageren alene har forvist sit periodekort, fordi afgiften ellers ville være påført kundens foreviste klippekort.

**SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:** Zoneoversigtskort og stoppestedsoversigt på standen ved Bella Centeret for linje 4A ser således ud:



# Zone 3

Du er i den røde zone.

Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavne eller zonenummene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal rejse til, eller hvor mange gange du skal klippe dit klippekort.

Det er den dyreste farvezone på din rejse, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Klippekort: Voksen

Farvezone	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1							
2	1*	1						
3		2 klip*	1					
4			1 klip*	1				
5				1 klip*	1			
6					1 klip*	1		
7						1 klip*	1	
8							1 klip*	1
9/alle								1 klip*

\*Nemtest og billigst pr. rejse



*Rute Zone Stoppesteder*

Rute	Zone	Stoppesteder
Center Østvej	3	▶ Bella Center st. Bella Center, Indgang Vest
Vejlands Allé		Vandrerhjem Lossepladsvej Sluseholmen
Sjællandsbroen	2	Bådehavnsgade
Bgm. Christiansens Gade		Mozarts Plads
Sjælør Boulevard		Sjælør st. Sankt Annæ Gymnasium Sjælør Boulevard 167-181
Vigerslev Allé		Vestre Kirkegård Nord Tofttegårds Plads
Tofttegårds Alle		Valby st.
Søndre Fasanvej		Valby Langgade Aurikelvej Roskildevej Mathildevej Peter Bangs Vej
Nordre Fasanvej		Fasanvej St. Nyelandsvej Godthåbsvej Mariendalsvej Borups Allé
Hillerødgade		Hillerødgade
Lundtoftegade		Lundtoftegade
Folmer Bendtsens Plads		Nørrebro st. Mimersgade Tagensvej Hermodsgade Aldersrogade Lersø Park Allé
Hamletsgade		
Haraldsgade		
Sejrgade		
Nygårdsvej	Lyngbyvej Skt. Kjelds Plads	

Fortsætter til Svanemøllen st., Sløjfen

131209/260809

Movia Kundecenter 36 13 14 15 Stopnr: 28002

**BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Det følger af § 29 stk. 1 i lov om trafikkselskaber, at selskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

I Movias rejseregler for hovedstadsområdet fremgår, 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. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger klagerens oplysning til grund om, at han steg på bussen i zone 03 ved Bella Centret station.

Uanset at det fremgår af stoppestedsoversigten ved standen, at busstoppestedet Bådehavns-  
gade, hvor kontrollørerne steg på, ligger i zone 02, ændrer dette ikke ved, at klageren ved kontrollen  
skulle have forevist gyldig rejsehjemmel til *hele* rejsen – altså fra zone 03, hvor han steg på bus-  
sen.

Klageren har efter det oplyste alene forevist et periodekort gyldigt til zonerne 01 og 02. Det var i  
kontrolsituationen derfor berettiget at pålægge ham en kontrolafgift.

Ankenævnet har ikke fundet belæg for at konstatere, at klageren ikke fik tilstrækkelig tid til at  
fremfinde sit klippekort.

Ankenævnet har i tidligere afgørelser fastslået, at efterfølgende forevisning af upersonlig billet eller  
klippekort ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren har været i besiddelse af gyldig  
rejsehjemmel.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder,  
der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet henstiller, at Movia undersøger og retter eventuelle fejl på zonekortene vedrørende  
linje 4A, idet der ses at være en uoverensstemmelse mellem zonekortet og den elektroniske kon-  
trolafgifts zoneangivelse for stoppestedet Bådehavns-  
gade. Uoverensstemmelsen har dog ikke be-  
tydning for bedømmelsen af nærværende sag.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 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, mod-  
sætningsvist.

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 sagsan-  
læg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel  
forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 24. juni 2010.



Tine Vuust  
Nævnshoved