

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0108

Klageren: XX
2400 København NV

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr., DSB Orange billet ikke gyldig billet til bus.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 30. januar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. marts 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle den 26. januar 2012 fra sin bopæl i København til Vordingborg og retur samme aften og havde i den forbindelse købt en DSB Orange print-selv billet.

Klageren har gengivet forløbet således: "Kl. 08.15 stiger jeg på linje 5A ved Mågevej. Jeg har en orange klapvogn med, som jeg stiller i gangen. Derefter finder jeg mit blå klippekort frem og går op til chaufføren for at stemple. Med klippekortet i hånden går jeg i stå, idet tanken falder mig ind, at min billet til DSB måske er gyldig. Chaufføren opfatter min tøven som om jeg ikke kan finde klippeautomaten, og peger derfor på den. Jeg siger, at det såmænd ikke var derfor, jeg gik i stå, og fortæller ham, at jeg har orange billet til toget. Han siger, at jeg så ikke skal klippe, da min togbillet er gyldig. Jeg takker og finder min orange togbillet frem og viser ham den. Han nikker og smiler, og jeg pakker mit blå klippekort og min billet sammen og sætter mig ned til klapvognen. Om aftenen er jeg på vej hjem fra Hovedbanegården og stiger på linje 66. Jeg går op til chaufføren og viser ham min orange billet til hjemturen, han ser på den, nikker og smiler, og jeg sætter mig igen hen ved klapvognen. Da der på et tidspunkt kommer kontrol får jeg til min store overraskelse en kontrolafgift, da orange billetter åbenbart ikke er gyldige i bussen. Kontrolløren får sin makker til at notere på den håndholdte, at jeg har spurgt chaufføren i bussen på udvejen. Hun forklarer, at afkrydsningsfeltet "Har forespurgt chauffør" kun angår den aktuelle bus. Hun er i øvrigt rigtig flink og instruerer mig også i, hvordan jeg skal klage til Movia. Samme aften skriver jeg en klage til Movia, og sender den fra posthuset næste dag. I klagen gør jeg opmærksom på, at jeg stod på ved stoppestedet "Mågevej" kl. 08.15, at jeg kom ind med en orange klapvogn og at jeg talte med chaufføren. Og jeg skrev at chaufføren måske ville kunne huske mig.

Jeg hører ikke noget fra Movia før jeg 9. marts modtager en rykker. Jeg ringer derfor ind, og medarbejderen fortæller mig, at de har modtaget min klage d. 30. januar og sendt svarbrev med afslag 31. januar. Men da jeg ikke har modtaget det, tilbyder hun at trække rykkergebyret tilbage og scanne brevet ind og maile det til mig. Jeg rykker flere gange for mailen både telefonisk og via mail de næste par dage, og 14. marts modtager jeg så endelig en mail med afslagsbrevet, som er dateret 14. februar.”

På kontrolafgiften har kontrolløren krydset nej til om passageren har spurgt chaufføren.

Klagerens brev af 26. januar 2012 er noteret modtaget i Movia den 30. januar 2012.

Movia fastholdt kontrolafgiften i brev dateret 14. februar 2012, modtaget af klageren pr. mail den 14. marts 2012, med henvisning til selvbetjeningssystemet, samt at klageren ikke ved kontrolløren kunne forevise gyldig billet. Movia anførte desuden, at hvis der sker fejl på bussen, er kontrolløren nødt til at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren, hvilket ikke var muligt i klagerens tilfælde, eftersom det ikke var den konkrete bus, hun havde spurgt chaufføren i. Det var desuden ikke muligt at finde frem til den rette chauffør, da der kører mange 5 A busser i myldretiden om morgenen. Movia anførte slutteligt, at buschaufføren ikke er forpligtet til at kende til alle de forskellige billettyper, samt at når en billet købes på nettet, er passageren forpligtet til at orientere sig om, hvad billetten er gyldig til.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at buschaufføren i buslinje 5 A, som repræsentant for Movia, oplyste hende, uden tøven, at hun ikke skulle stemple sit klippekort, da hendes DSB Orange billet var gyldig rejsehjemmel,

at det muligvis ikke er buschaufførens job at kende til DSB billetter, men at han burde vide hvad der udgør gyldig rejsehjemmel hos Movia eller i det mindste oplyse at han er i tvivl,

at episoden i buslinje 5 A må fremgå af videoovervågningen, og at Movia således kan finde frem til den pågældende chauffør, eftersom der ikke var andre end hende der steg på en 5 A bus klokken 08:15 på bussen ur, med en klåpvogn, trak et klippekort frem, gik op til chaufføren, gik i stå, talte med chaufføren, trak en Orange togbillet frem og vidste chaufføren, og derefter pakkede både klippekort og togbillet sammen igen,

at en mundaflæser ud fra overvågningsvideoen, helt sikkert vil kunne verificere at hun sagde ”orange billet”,

at hun har sikret sig gyldig rejsehjemmel, da hun blev oplyst at hendes DSB Orange billet var gyldig, men desuden også var i besiddelse af et 2 zoners klippekort,

at hun havde købt DSB Orange billetterne på nettet, men ikke læst alt information om disse igennem, da det på det tidspunkt slet ikke faldt hende ind, at hun måske kunne bruge disse billetter i bussen,

at hun ikke krydsforhørte chaufføren om 100 billettyper, men derimod fortalte ham, at hun skulle til Nørreport station og havde DSB Orange billet til toget, hvorefter han fortalte hende, at denne var gyldig til hendes bustur også,

at det er underligt, at man giver passageren 10 dage til at klage, men destruerer beviserne efter højst 72 timer,

at kontrolløren skrev sagsforløbet ind på den elektroniske del af kontrolafgiften, og at Movia derfor inden "slette-tid" vidste, at denne episode burde gemmes til bevis,

at hun skrev klagen til Movia samme aften og sendte den med førstkommande postgang og efter som man ikke kan klage via mail, men kun via brev, kan det ikke gøres hurtigere,

at der på bagsiden af kontrolafgiften var henvist til en klagevejledning på www.moviatrafik.dk/kontrolafgift, som også kontrolløren henviste til, og i denne vejledning er det anført, at indsigelse kun kan ske skriftligt til Movia,
Skærmdump pr.6. juni 2012:

http://www.moviatrafik.dk/dinrejse/Priser/hovedstadsomraadet/rejseregler/Documents/Kontrolafgift - Windows Internet Explorer

http://www.moviatrafik.dk/dinrejse/Priser/hovedstadsomraadet/rejseregler/Documents/Kontrolafgift-klagevejledning.pdf

Google Search More >>

Favoritter http://www.moviatrafik.dk/dinrejse/Priser/hoved...

1 / 1 64,5% Find

87292-664860
THECA

KLAGEVEJLEDNING VEDRØRENDE KONTROLAFGIFT

LOV OM TRAFIKSELSKABER

I henhold til § 29 i lov om trafikskaber (lov nr. 582 af 24. juni 2004) kan trafikskabene fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Movia har med hjemmel i denne bestemmelse fastsat, at en sådan kontrolafgift udgør 750,00 kr. for voksne og 375,00 kr. for børn. Indsigelse over en kontrolafgift skal ske skriftligt inden 10 dage efter at afgiften er udstedt.

Hvis der ikke bliver gjort indsigelse eller afgiften ikke bliver betalt inden for 10 dage, påføres der 100,kr. pr. rykkergebyr. Der fremsendes i alt 3 rykkerbreve. Beløbet kan derefter uden yderligere varsel inddrives hos SKAT. Omkostningerne i forbindelse hermed vil blive pålagt Dem.

FORVALTNINGSLOVEN

I henhold til § 25 i forvaltningsloven (lov nr. 1385 af 7. december 2007) skal vi oplyse at der er mulighed for at anke over afgørelsen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro som Movia er medlem af. Oplysninger og vejledning kan findes på Ankenævnets hjemmeside www.abtm.dk.

ADMINISTRATION

Studierabat:

Der ydes ikke studierabat på kontrolafgifter, hvilket er oplyst på bagsiden af kontrolafgiften.

Upersonlige kort/billet:

Kort og billetter kan ikke efterfølgende indsendes som gyldig rejsehjemmel, da de ikke er personlige og kan derfor overdrages til andre.

Periodekort:

Hvis numrene ikke stemmer overens på værdiindlægget og stamkort bliver periodekortet inddraget. Er man medlem af Abonnementservice skal man tage kontakt til en on-line station og få lavet et erstatningskort. Kopi af det nye kort indsendes til MOVIA og afgiften kan henlægges.

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.

Indsigelse kan kun ske skriftligt til Trafikskabet Movia, Kvalitetsopfølgning, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby.

1/1

Indbakke - Window... Re: Klagesag nr.201... 2012-0108 Dokument 1 - Micr...

Bagsiden af klagerens kontrolafgift:

Kontrolafgift

Kontrolafgiften er kun gyldig som billet til linjens endestation. Omstigning kan ikke finde sted.

BETALINGSBETINGELSER

Det skyldige beløb skal betales **senest 10 dage** efter kontrolafgiften er udstedt, ved brug af dette girokort.

Betales afgiften ikke inden den nævnte frist, påføres der 100,- kr. i gebyr pr. rykkerbrev. Der fremsendes i alt 3 rykkerbreve. Beløbet kan derefter uden yderligere varsel inddrives via SKAT. Omkostningerne i forbindelse hermed vil blive pålagt dig.

Henvendelse vedrørende betaling kan kun ske skriftligt til Trafikselskabet Movia, Bogholderiet, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby.

KLAGEMULIGHED

Indsigelse over afgiften skal indsendes **senest 10 dage** efter udstedelse. Dette **kan kun ske skriftligt** til Trafikselskabet Movia, Kvalitetsopfølgning, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby.

Klagevejledning kan læses på Movia hjemmeside www.moviatrafik.dk/kontrolafgift.

Der ydes ikke **studierabat** på kontrolafgifter.

at hændelsesforløbet var dokumenteret, men at Movia har destrueret dokumentationen, samt

at det efter Den Europæiske Menneskerettighedsdomstols dom i dagen "Flemming Petersen mod Danmark", er Movias ansvar at sikre beviserne i sagen,

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

at ifølge Movias rejseregler skal passageren have gyldig billet eller kort til rejsen,

at chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol af kundernes kort det vil sige enten tjekker han dato, klokkeslæt eller zoneantal,

at klageren ved kontrollen har forevist en DSB Orange billet som købes på nettet, hvor man også kan orientere sig om, hvor billetten er gyldig,

at DSB Orange billetter ikke er gyldige til kørsel med bus eller metro,

at Movia har haft telefonisk kontakt til operatøren den 3. februar 2012, som har forklaret, at de ikke har kunnet få bekræftet af chaufførerne på buslinje 5 A, om de havde haft en kunde der havde spurgt om hjælp til en orange billet,

at situationen udspillede sig midt i myldretiden, hvor der er rigtig mange mennesker med bussen,

at buslinje 5 A kører med 3-4 minutters interval, således at det ikke med sikkerhed kan vides, hvem den pågældende chauffør er,

at chaufførens opgave primært er at køre bussen og overholde køreplanen, derudover skal chaufføren sælge billetter og vejlede kunderne indenfor de gængse billettyper,

at der findes mere en 100 forskellige billettyper, og at chaufføren derfor ikke er ansvarlig for at kende dem alle,

at videobånd bliver gemt mellem 24 og 72 timer, alt efter hvilket udstyr der er i bussen, og at videobånd for den pågældende dag derfor er slettet,

at det er udokumenteret, at klageren skulle have spurgt en chauffør i buslinje 5 A klokken 08:15,

at det er problematisk for de grundlæggende forudsætninger for den kollektive trafik, hvis kontrolafgifter på baggrund af udokumenterede udsagn eftergives,

at det er operatørerne, der har fået tilladelse til at få opsat videoovervågning i bussen af hensyn til chaufførernes sikkerhed og at Movia derfor ikke har krav på at få udleveret videobåndene med henblik på, at få en passager identificeret,

at man på Movias hjemmeside kan finde deres mailadresse, og at mailadressen pr. den 17. januar 2012, ved genoptryk af kontrolafgiften, er trykt på bagsiden af girokortet, samt

at der på den klagevejledning, som klageren henviser til, er skrevet Movias mailadresse,

at Movia beklager, at den nye klagevejledning ikke er blevet lagt på nettet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafiksekskaber § 29, stk. 1, at trafiksekskabet 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, der gælder til hele rejsen 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 rejsereglerne vedr. 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."

Fra DSBs hjemmeside:

"Særlige betingelser for DSB Orange" (www.dsb.dk)

Betingelser for DSB Orange

- En DSB Orange Print Selv Billet købt på dsb.dk skal betales ved afslutningen af bestillingen og printes ud på almindeligt papir
- DSB Orange kan ikke ombyttes eller tilbagebetales. Pladsbillet er obligatorisk for alle betalende rejsende

- DSB Orange Print Selv Billet kan købes fra 2 måneder før afrejsedagen - og helt op til afgang. Antallet af DSB Orange billetter bliver mindre jo kortere tid der er til afgang
- Print af billetten skal blot ske inden afgang
- DSB Orange Print Selv Billet er til Standard, og du kan ikke købe tillæg til DSB 1'
- DSB WildCard eller 65-billetter giver ikke ekstra rabat
- DSB Orange tilbydes ikke i Stillezone
- DSB Orange Print Selv-billetten kan benyttes til rejse på DSB/Arriva strækninger
- DSB Orange er ikke gyldige til busser og Metro."

Den konkrete sag:

Klageren foreviste ved kontrol i bus en DSB Orange billet, som i følge de særlige betingelser, der er knyttet til dette produkt, ikke er gyldig rejsehjemmel i metro og bus. Klageren kunne derfor ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

DSB Orange billetten er en "print- selv" billet. Klageren har dermed været inde på DSBs hjemmeside og har ved bestillingen haft mulighed for at orientere sig om de særlige betingelser, der er knyttet til denne billetform, herunder at den ikke er gyldig i bus og metro. Hertil kommer, at det tydeligt af billetten fremgår, at den ikke gælder for tilslutningsrejser i bus og metro. Det er herefter ankenævnets opfattelse, at klageren selv må bære risikoen for en forkert anvendelse af billetten.

Henset hertil samt til, at klagerens oplysninger om, at hun tidligere på dagen havde fået oplyst, at billetten var gyldig i bussen, ikke har kunnet bekræftes, selv om Movia ifølge det oplyste rettede telefonisk henvendelse til operatøren den 3. februar 2012, finder ankenævnet, at der ikke er grundlag for at fravige udgangspunktet om, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet til sin rejse.

Der foreligger herefter ikke sådanne særlige omstændigheder, at klageren bør fritages for at betale kontrolafgiften.

Klageren udfærdigede en indsigelse mod kontrolafgiften den 26. januar 2012 - samme dag som udstedelsen, og sendte umiddelbart efter denne med posten den første post-dag. Klageren har oplyst, at baggrunden for, at hun sendte indsigelsen pr. brev, var, at det fremgik både af bagsiden af hendes kontrolafgift samt af klagevejledningen på www.moviatrafik.dk/kontrolafgift, at indsigelser mod kontrolafgiften kun kunne ske skriftligt til Movia. Klageren har i den forbindelse indsendt kopi af sin kontrolafgift samt et skærmdump fra Movias hjemmeside.

Ankenævnet har i forbindelse med nærværende sags behandling søgt på www.moviatrafik.dk/kontrolafgift og har fået følgende resultat:

KLAGEVEJLEDNING VEDRØRENDE KONTROLAFGIFT

LOV OM TRAFIKSELSKABER

I henhold til § 29 i lov om trafikselskaber (lov nr. 582 af 24. juni 2004) kan trafikselskaberne fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Movia har med hjemmel i denne bestemmelse fastsat, at en sådan kontrolafgift udgør 750,00 kr. for voksne og 375,00 kr. for børn. Indsigelse over en kontrolafgift skal det ske skriftligt inden 10 dage efter at afgiften er udstedt.

Hvis der ikke bliver gjort indsigelse eller afgiften ikke bliver betalt inden for 10 dage, påføres der 100,kr. pr. rykkergebyr. Der fremsendes i alt 3 rykkerbreve. Beløbet kan derefter uden yderligere varsel inddrives hos SKAT. Omkostningerne i forbindelse hermed vil blive pålagt Dem.

FORVALTNINGSLOVEN

I henhold til § 25 i forvaltningsloven (lov nr. 1365 af 7. december 2007) skal vi oplyse at der er mulighed for at anke over afgørelsen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro som Movia er medlem af. Oplysninger og vejledning kan findes på Ankenævnets hjemmeside www.abtm.dk.

ADMINISTRATION

Studierabat:

Der ydes ikke studierabat på kontrolafgifter, hvilket er oplyst på bagsiden af kontrolafgiften.

Upersonlige kort/billet:

Kort og billetter kan ikke efterfølgende indsendes som gyldig rejsehjemmel, da de ikke er personlige og kan derfor overdrages til andre.

Periodekort:

Hvis numrene ikke stemmer overens på værdiindlægget og stamkort bliver periodekortet inddraget. Er man medlem af Abonnementservice skal man tage kontakt til en on-line station og få lavet et erstatningskort. Kopi af det nye kort indsendes til MOVIA og afgiften kan henlægges.

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.

Indsigelse kan kun ske skriftligt til Trafikselskabet Movia, Kvalitetsopfølgning, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby.

Uanset det af Movia anførte om, at der fra den 17. januar 2012, er blevet trykt og anvendt nye kontrolafgifter, hvor Movias mailadresse fremgår, finder ankenævnet det tilstrækkelig godtgjort, at klageren alene kunne finde oplysninger, som henviste hende til at klage pr. brev.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kontrolafgiften på 750 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 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 18. september 2012.



Tine Vuust
Nævnformand