

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0346

Klageren: XX
2820 Gentofte

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. Spurgt chaufføren på den forrige bus?

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 16. september 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 18. oktober 2013

Sagens omstændigheder: Den 11. september 2013 steg klageren på buslinje 166 på Kildegårdsplads i zone 30, hvorfra han skulle rejse til Glostrup st. Undervej ville han skifte til bus 300S på Gladsaxevej.

Turen går gennem 4 zoner og kræver billet/klippekort til 3 zoner.

Ifølge klageren var det første gang, han skulle rejse denne rute, hvorfor han spurgte chaufføren på buslinje 166 om, hvor mange gange han skulle klippe på sit 2-zoners klippekort. Chaufføren på denne bus oplyste, at han kun behøvede at klippe én gang, hvilket klageren gjorde.

Klageren skiftede til buslinje 300S ved stoppestedet Gladsaxevej. Kontrollør steg på bussen ved Nordre Ringvej, som ligger 13 stoppesteder efter Gladsaxevej. Bussen befandt sig på dette tidspunkt 5 stoppesteder inde i zone 43, hvortil klagerens 2-zoners klippekort ikke længere var gyldigt.

Herefter blev klageren kl. 10:23 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende klip på klippekortet. Kontrolløren har krydset nej i feltet, om klageren havde spurgt chaufføren af den pågældende bus til råds. Der er på kontrolafgiften ikke mulighed for at krydse af om passageren har spurgt chaufføren på en anden bus til råds.

Den 16. september 2013 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, som anført ovenfor.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 1. oktober 2013 med henvisning til rejsereglerne og selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig at være korrekt billetteret.

Movia anførte desuden, at hvis man rejser et sted, man ikke er kendt, kan man spørge chaufføren af den pågældende bus til råds, eller man kan tjekke køreplanstavlen ved stoppestedet. Endelig anførte Movia, at det hænder, at kunden oplyser at have spurgt til råds et andet sted end i bussen, men Movia er nødt til at kunne få verificeret en eventuel fejl, hvilket ikke var muligt i klagerens sag.

Stoppestedsoversigt for buslinje 166 og 300S:

300S

Ishøj st.
evt. Glostrup st.

Gyldig i perioden: 19-06-2013 til 15-12-2013

166

Vallensbæk St.
evt. Glostrup St.

Gyldig i perioden: 20-10-2013 til 14-12-2014

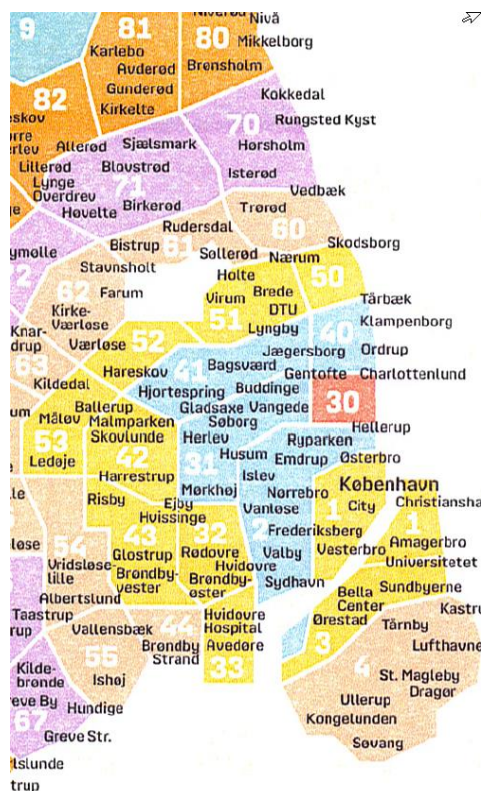
Helsingørmotorvejen	60	<u>Gl. Holte, Øverødvej</u> <u>Nærum st.</u>
Lundtoftegårdsvej	51	<u>Lundtofteparken</u> <u>Rævehøjvej, DTU</u> <u>DTU</u> <u>Handelsskolen Kbh. Nord</u> <u>Elektrøvej</u> <u>Lyngby Svømmehal</u> <u>Carlshøjvej</u>
Anker Engelunds Vej		
Lundtoftevej		
Sorgenfrigårdsvej		
Klampenborgvej	41	<u>Lyngby Storcenter</u> <u>Lyngby st.</u> <u>Lyngby st.</u> <u>Lyngby st.</u> <u>Buddingevej</u> <u>Buddinge st.</u>
Gladsaxe Ringvej	31	<u>Buddinge Torv</u> <u>Gladsaxevej</u> <u>Gladsaxe Trafikplads</u> <u>Dynamovej</u> <u>Herlev Hospital</u> <u>Herlev Bymidte</u> <u>Ringvejsbroen</u> <u>Mileparken</u>
Herlev Ringvej		
Nordre Ringvej		<u>Slotsherrensvej</u> <u>Ejby Industrivej</u>
	43	<u>Fjby Smedevej</u> <u>Fabriksparken</u> <u>Mællemtoftevej</u> <u>Glostrup Hospital</u> <u>Nordre Ringvej</u> <u>Glostrup st.</u> <u>Glostrup st.</u> <u>Banegårdspladsen</u> <u>Østbrovej</u> <u>Park Alle</u> <u>Søndre Ringvej</u> <u>Knudslundvej</u> <u>Vallensbækvej</u> <u>Brøndby Høvej</u> <u>Vejlegårdsparken</u> <u>Vejlegårdsparken</u> <u>Strandparkstien</u> <u>Ishøj Strandvej</u> <u>Ishøj st.</u>

Philip Heymans Alle	2	<u>Tuborg Havn, Experimentarium</u> <u>Hellerup Skole</u> <u>Gl. Vartov Vej</u> <u>Tuborg Boulevard</u> <u>Cellisensvej</u> <u>Strandvejen</u>
Dessaus Boulevard		
Strandvejen		
Hellerupvej		
Hellerup st.	30	<u>Hellerup St.</u> <u>Rygårds Allé</u> <u>Bernstorffsvej</u> <u>Niels Andersens Vej</u> <u>Gentofte Hospital</u> <u>Kildegårds Plads</u> <u>Kærvangen</u>
Hellerupvej		
Kildegårdsvej		
Ellegårdsvej		
Kildebakkegårds Allé	31	<u>Vangede St.</u> <u>Vangedevej</u> <u>Kjølins Allé</u> <u>Kildekræmme</u> <u>Hagavej</u> <u>Kildegården</u> <u>Buddinge Skole</u> <u>Søborg Hovedgade</u> <u>Marienborg Allé</u> <u>Gladsaxe Sportshal</u> <u>Vandtårnsvej</u> <u>Gladsaxevej</u> <u>Gladsaxe Møllevej</u> <u>Sydmarken</u> <u>Mørkhøjvej</u> <u>Juni Allé</u> <u>Ilbiers Allé</u> <u>Torunvej</u> <u>Juni Allé</u> <u>Eislingvej</u> <u>Østbjerg Allé</u> <u>Rybjerg Allé</u> <u>Pilegårdsvej</u> <u>Novembervej</u> <u>Mørkhøjvej</u> <u>Novembervej</u> <u>Nørre Gymnasium</u> <u>Frederikssundsvej</u> <u>Husum Torv</u> <u>Husum St.</u> <u>Islevholm</u> <u>Islevbrovej</u> <u>Tårnvej</u> <u>Slotsherrensvej</u>

Buslinje 166 fortsat:

	Guldsmedevej
	Madumvej
	Islevdøl Alle
Islevdalvej	Slotsherrensvej
	Kronalvej
Erhvervsvej	Islevdalvej
	Ejby Industrivej
Ejby Industrivej	Tydingevej
Birkeskoven	Hvislingevej
	Skovsletten
Fraligsvej	Hvislingevej
	Stenager
Byparkvej	Redkællevej
	Langevej
	Olevangsvej
Hovedvejen	Byparken
	Sandervangsskolen
Banegårdsvej	Glostrup Centret
Glostrup st.	Glostrup St.
Brøndbyvestervej	Tranemoesvej
	Ringerødvej
	Østvej
Brøndbyvester Boulevard	Søernevej
	Gildhøj Centret
	Brøndby Hallen
	Byparken
	Lillegården
	Albjergparken
	Maglevej
Strandesplanaden	Langebjergskolen
Brøndby Strand st.	Tybjergparken
Strandesplanaden	Brøndby Strand St.
	Tranumparken
	Ullersparken
	Hallingparken
	Dyringsparken
	Næddede Alle
Vallensbæk st.	Vallensbæk St.

Zoneoversigt fra zone 30:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at da han onsdag d. 11/09 - 2013 skulle tage bus 166 fra Kildegårdsplads til Gladsaxevej, spurgte han buschaufføren om, hvor mange zoner der er til Glostrup st. (han havde aldrig taget denne rute før - her stoled han selvfølgelig på hvad, chaufføren fortalte ham), da han skulle videre dertil. Han fik at vide, at han på sit 2-zoners klippekort kun skulle klippe én gang.

Da klageren kom til Gladsaxevej og satte sig ind i bus 300S mod Ishøj st., blev han stoppet af en buskontrollør, som fortalte, at han ikke havde klippet nok gange. Efter klageren fortalte, at den tidligere buschauffør sagde, at han kun skulle klippe én gang, valgte kontrolløren stadig at pålægge kontrolafgiften, men sagde dog at klageren skulle skrive ind til Movia, da han heller ikke syntes, at situationen var i orden.

Da klageren fik afslag på sin indsigelse, skrev Movia ovenikøbet følgende: "*Hvis man rejser et sted, hvor man ikke er kendt, kan man spørge chaufføren af den pågældende bus til råds, om hvor mange zoner, man skal bruge*".

Han er yderst utilfreds med denne afgørelse, da både Movia og han selv mener, at chaufføren af den pågældende bus, SKAL kunne vejlede kunderne omkring zoner. At de så stadig vælger at

fastholde bøden, forstår klageren ikke. Man skal altid kunne spørge ens chauffør til råds og kunne stole på det, som bliver sagt, uden at skulle få en bøde 20 minutter efter.

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. Kunden skal selv sikre sig, at kort/billet er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen.

Kunden skriver i sin mail, at han har spurgt en anden chauffør til råds om, hvor mange zoner kunden skulle bruges til rejsen. Dette har ikke været muligt at få bekræftet, da der mangler oplysninger om busafgang. Deres erfaring viser også, at chaufførerne ikke kan huske en konkret kunden en uge efter hændelsen, de kører hver dag med mange kunder. Chaufførens primære opgave er at køre bussen. Da linje 166 også kører til Glostrup st. må de antage, at chaufføren ved, hvor mange zone der er fra Kildegårds Plads til Glostrup st.

Ved påstigning ved Kildegårds Plads har kunden på stoppestedsstanderen, hvor der opsat en zonetavle og en køreplanstavle haft mulighed for at orientere sig om hele sin rejse.

På zonetavlen kan man tælle sig frem til, hvor mange zoner der er fra Kildegårds Plads zone 30 til Glostrup st. zone 43. På køreplanstavlen for linje 166 kan man se, hvilke zoner bussen kører igennem fra Kildegårds Plads. til Glostrup st.

Linje 166 kører også til Glostrup st. hvorfor kunden skifter til 300 S for at komme til Glostrup st. vides ikke. Kunden har også haft mulighed for at orientere sig om zoneskift i bussen på displayet. Kunden har kørt med linje 300S fire stoppesteder i zone 43, før der kommer kontrol på bussen.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på

- at det er udokumenteret, at kunden skulle have spurgt en chauffør på en anden bus råds om antal zoner
- at rejsen er ukompliceret, da kunden alene på zonetavlen kan tælle sig frem til det antal zoner, der skal bruges til den konkrete rejse
- at kunden kunne have forespurgt chaufføren på 300S til råds

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 billetens gyldighed, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

Til dette har klageren anført:

Først og fremmest skriver de, at de mangler oplysninger om busafgang: Se vedhæftede fil, som er indkaldelse til en jobsamtale, hvori stod, hvad tid han skulle møde op. Ergo kan Movia også se, hvad tid han ca. tog hjemmefra (Kildegårds Plads). Ud over dette er det også oplyst på bøden, hvad tid scenariet fandt sted.

Så skriver de følgende: "Da linje 166 også kører til Glostrup st. må vi antage, at chaufføren ved hvor mange zone der er fra Kildegårds Plads til Glostrup st." -> Dette er vel at modsige sig selv en smule. Her giver de ham faktisk ret i, at man som kunde hos Movia, skal kunne spørge den pågældende buschauffør til råds om ens rejse, og at det ikke kun er han/hendes job at køre bussen, men faktisk også hjælpe betalende kunder.

Ud over dette sker følgende: Da han fik afslag på sin indsigelse første gang, skrev Movia oven i købet følgende: "Hvis man rejser et sted hvor man ikke er kendt, kan man spørge chaufføren af den pågældende bus til råds, om hvor mange zoner man skal bruge". Dette finder han en smule besynderligt, da Movia igen giver ham ret i grunden til, at han klager.

Så skriver Movia følgende: "Linje 166 kører også til Glostrup st. hvorfor kunder skifter til 300S for at komme til Glostrup st. vides ikke"-> Han skifter til linje 300S, da linje 166, ikke kørte til Glostrup st. på det pågældende tidspunkt, da det ikke var A-bussen (SE VEDHÆFTET FIL FRA MOVIA'S HJEMMESIDE)

Afgange | Stoppesteder | Terminalkort | Hittegods

Ca. afgangstider fra Kildegårds Plads [Hent stoppestedstavlen i PDF](#)

Mandag til fredag

Kl.	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
	31	12	09	11	10	09	09	09	09	09	12	12	12	13	14	16	21	21	21	A 11
	52	32	30	31	29	29	29	29	29	29	32	32	31	33						
		49	A 50	A 50	A 49	A 49	A 49	A 49	49	50	52	52	A 51							

Lørdag

Kl.	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
	-	16	02	02	02	02	01	01	01	01	A 01	A 01	A 01	29	21	21	21	21	21	A 11
					29	31	31	31	31	31	31	31	29							
													A 59							

Søn- og helligdage

Kl.	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	00
	-	09	09	09	09	00	A 29	A 29	A 29	A 29	A 29	A 29	A 29	29	22	21	21	21	21	A 21
					A 30	A 30	59	59	59	59	59	59								
					59															

A Kører kun til Glostrup St.

Hertil har Movia svaret:

"Movia kan tilføje til sagen, at alle busser på linje 166 kørte i september 2013 (og kører stadig) til Glostrup st., hvilket er oplyst af Movias Køreplansafdeling den 9.1.2014.

Det der står på køreplanen (den kunden har vedhæftet) er, de afgangstider der er mærket med A kører **kun** til Glostrup st., alle andre afgangstider kører længere."

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 Movias rejseregler pr. maj 2013 fremgår det, 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.

Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han steg på buslinje 166 ved Kildegårdsplads. Dette stoppested ligger i zone 30. Bussen har endestation ved Vallensbæk station og kører undervejs gennem 4 zoner og mere end 60 stoppesteder fra Kildegårds Plads.

Glostrup st., hvortil klageren skulle, ligger i den 3. zone og 51 stoppesteder fra Kildegårds plads, hvor han steg på bussen. Der kræves billet eller klip til 3 zoner for at køre med bussen fra zone 30 til Glostrup st. i zone 43. Klageren havde klippet 2 zoner på sit klippekort, hvorfor dette kun var gyldigt til rejse i det røde og blå felt på zoneoversigten.

Klagerens klippekort ikke var gyldigt til rejse i zone 43, hvor kontrollen fandt sted, og som er gul på zoneoversigten, og kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet har ikke kunnet lægge klagerens udokumenterede forklaring til grund om, at chaufføren på buslinje 166 skulle have vejledt ham om kun at klippe til 2 zoner. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at det ikke forekommer sandsynligt, at en buschauffør, som betjener den pågældende buslinje, er uvidende om korrekte antal zoner, som gennemkøres på ruten. Klageren kunne desuden på stoppestedsoversigten se de 4 zoner, som bussen kører igennem til Glostrup St., ligesom klageren ved omstigning til bus 300S kunne se denne routes zoner.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for sin påstand med den virkning at chaufføren på linje 166 herefter er ansvarlig for klagerens manglende gyldige rejsehjemmel.

Det påhviler den passager, som gør gældende at være blevet vejledt ukorrekt om antal zoner af chaufføren, at kunne godtgøre dette på tilstrækkelig vis.

Ankenævnet finder det nødvendigt af hensyn til denne bevisbyrde-regel at fastlægge en praksis, hvorefter en passager, som skifter bus undervejs på ruten, må pålægges at bede chaufføren på den nye buslinje om at bekræfte, at den allerede ydede vejledning fra den anden chauffør, er kor-

rekt. En passager, som herefter undlader at spørge chaufføren ved omstigning, må selv bære risikoen for ved en senere kontrol i bussen ikke at have tilstrækkeligt antal zoner på kort eller billet.

Movias kontrollører har ikke mulighed for at efterprøve en passagers påstand om at være forkert vejledt af en chauffør på en anden buslinje, når kontrollørerne ikke kan kontakte denne chauffør i umiddelbar forbindelse med kontrollen, således som de kan i den bus, hvor kontrollen foregår, og hvorpå passageren senest er steget ombord.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnensformand