

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0211
- Klageren:** XX
1817 Frederiksberg C
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forkert startzone på mobilbilletten
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun tastede forkert ved bestillingen, idet der manglede et 1-tal i zonen "31"
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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.

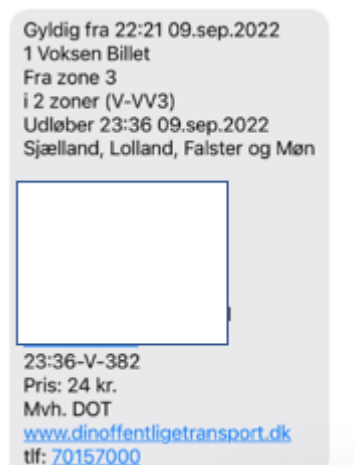
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 9. september 2022 skulle klageren rejse med buslinje nr. 350S fra stoppestedet Marienlundsvej ved Herlev Hovedgade. Dette stoppested ligger i zone 31, som det fremgår af nedenævnte stoppestedsoversigt:

Rute	Zone	Stoppesteder
Banegårdspladsen Ballerup Boulevard	42	Ballerup St. Psykiatrisk Center Ballerup Ring 4 Tempovej
Malmparken Lautrupparken		Malmparken St. Ballerup, Borupvang
Lautrupvang		DTU Ballerup Campus
Skovlunde Byvej Herlev Hovedgade		Torvevej Virkeholm
	31	Marielundvej Herlev Bymidte
Frederikssundsvej	2	Elverhøjen Åfløjen Husum Torv
		Husumvej Veksøvej
		Brønshøj Torv Bellahøj
Nørrebrogade		Hulgårds Plads Nørrebro St.
Norre Voldgade	1	Nørrebros Runddel St. Elmegade Nørreport St.

Forinden havde købt klageren en mobilbillet kl. 22:21 fra zone 03 i 2 zoner:



Ombord på bussen befandt sig allerede to kontrollører, da bussen ankom til klagerens stoppested kl. 22:36. Ved påstigningen viste klageren sin telefon til chaufføren og fandt sig derefter en plads. Herefter blev hendes billet kontrolleret, og da kontrollørerne konstaterede, at den ikke var købt med startzone 31, pålagde de hende en kontrolafgift på 750 kr. kl. 22:39.

Den elektroniske kontrolafgift:

Zone	042
Linje	350S
Køretøjs nummer	3031
Stop nummer	52626
Stop	Ballerup St.
Tur ID	0
Påstigning	09-09-2022 22:16:30
Udstedt dato/tid	09-09-2022 22:39:44
Stået af	09-09-2022 22:40:13
Passager tal	11
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Mobilbillet købt forkert zone
Tidsforbrug	1m 21s

Efter de to kontrollører var steget af bussen, steg to nye kontrollører ombord, og klageren viste dem sin kontrolafgift som billet. Ifølge klageren sagde den ene kontrollør, at pågældende ville trække afgiften tilbage, hvis det havde været muligt, og de viste hende, hvordan hun skulle klage over kontrolafgiften.

Dette gjorde hun den 21. september 2022, hvori hun anførte som ovenfor, og at det var en fejl, at hun kun havde tastet et 3-tal uden et 1-tal ved valg af startzone, at hun ikke kunne være nået fra zone 3 i det pågældende tidsrum fra billetens køb til kontrollen, samt at hun i forbindelse med påstigningen havde vist sin telefon til chaufføren, der ikke havde sagt noget til hende.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 23. september 2022 med henvisning til, at billetten skal købes med den konkrete og korrekte startzone for at være gyldig.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

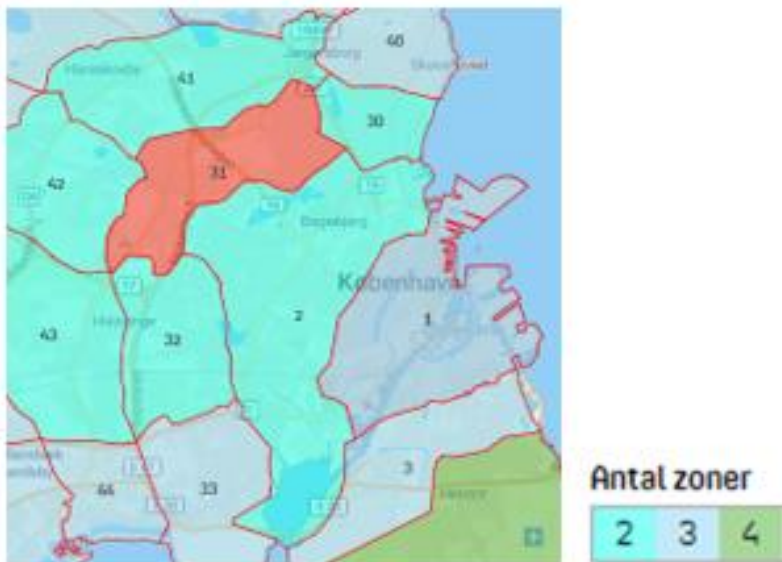
3 medlemmer med 3 stemmer udtaler:

Det følger af selvbetjeningsprincippet for kollektiv transport, at passageren selv er ansvarlig for sin billets gyldighed, herunder også korrekte antal zoner, og ved mobilbilletter, at billetten er købt til den korrekte startzone.

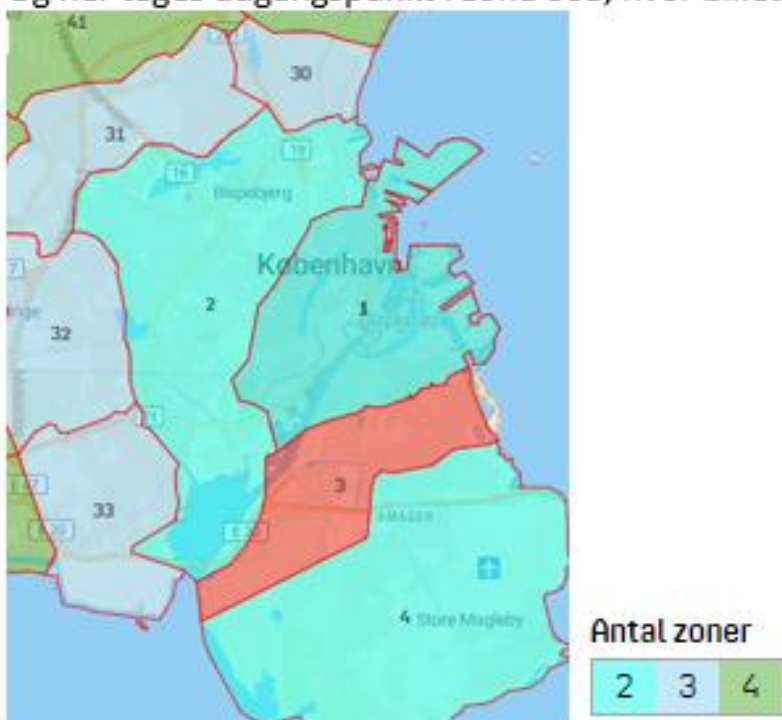
Zoneopdelingen i Hovedstadsområdet er grundlaget for beregning af en billets pris. Henset til muligheden for omgåelse af beregningsgrundlaget, og da det følger af DOT's Vejledningsdokument til rejser reglerne for Hovedstadsområdet, at udgangspunktet for beregningen altid er den zone, som fremgår som startzone på billetten, finder vi, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften. Det er derfor uden betydning, om rejsen foregik

inden for det antal zoner, som billetten var gyldig til på kontroltidspunktet, idet billetten skal være udstedt i den zone, hvor rejsen påbegyndes.

Ringzonerne med startzone i henholdsvis zone 31 og 03:



Og her tages udgangspunkt i zone 003, hvor billetten blev bestilt til at gælde fra:



Ved startzone 3 får kunden mulighed for at rejse i zone 1 og 4, hvilket ikke er muligt ved start i zone 31.

Det er klagerens egen risiko, at hun undervejs i købsflow'et godkendte sin egen fejlagtige indtastning af startzonen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale korrekt pris for rejsen og med en betragtelig risiko for tab af billetindtægter, hvorfor vi finder, at der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Dermed blev kontrolafgiften pålagt med rette, og vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

2 medlemmer med 2 stemmer udtaler:

Det er anført i Vejledningsdokumentet til DOT's område, at en mobilbillet skal købes fra den zone, rejsen påbegyndes i. Klageren rejste fra zone 31 med en billet købt til startzone 03, og kontrolafgiften blev dermed i selve kontrolsituationen pålagt med rette.

Imidlertid finder vi det i den konkrete sag uproblematisk at lægge til grund, at det var en tastefejl, der var årsagen til, at klageren bestilte sin billet fra zone 03 og ikke zone 31.

Vi har ved vurderingen heraf lagt vægt på, at det ikke anses for sandsynligt, at klageren kunne rejse med kollektiv transport fra zone 03 på Amager til stoppestedet i zone 31 i Herlev i et tidsrum på 15 minutter fra kl. 22:21, hvor billetten blev købt og til kl. 22:36, hvor bussen ankom til klagerens stoppested Marielundvej i zone 31. Ved en søgning på Rejseplanen med Metro fra zone 03 til Marielundvej, tager den hurtigste rute 40 minutter.

Tastefejlen gav ikke klageren nogen zonemæssig fordel, fordi hendes rejses destination med buslinje 350S var Nørrebro st. i zone 02, hvorfra hun skulle videre til Frederiksberg st. også i zone 02. Som det fremgår af ringzonesystemet havde klageren ingen fordel i med vilje at taste zone 03, når hun rejste i zone 31, da hun ikke havde gyldig rejsehjemmel derved.

Da der i den helt konkrete situation ikke har foreligget unddragelse af betalingsforpligtelsen, at da omgåelseshensynet anses for varetaget, fordi det var korrekt at pålægge kontrolafgiften ude i bussen, finder vi, at Movia skal frafalde kontrolafgiften. Movia skal ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet, da klageren overtrådte en for så vidt klar regel om at bestille billetten fra startzonen.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan der opkræves kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til 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 Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra Vejledningsdokumentet om Ringzonesystemet:

”Ringzoner – billet og mobilklippekort

Når du rejser på enkeltbilletter til korte rejser og/eller mobilklippekort, 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, du starter i. Det er den, der fremgår som startzone på enkeltbilletten til korte rejser eller mobilklippekortet. 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.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg klager hermed over afgørelsen af min klage over kontrolafgiften udstedt d. 9. september kl. 22:39 grundet forkert startzone.

Jeg bestrider ikke den saglige fejl i, at der manglede et ’1’-tal i Zone-angivelsen ved køb af billet.

Min beklagelse er rettet mod rimeligheden i at betale en kontrolafgift for denne fodfejl. I god tro købte jeg billetten, for ikke med svig at benytte Movia. Jeg har betalt den fulde pris for værdien af min rejse, og som jeg i tidligere klage til trafikvirksomheden gør bekendt, at jeg kan dokumentere med vidner. Movia er ikke blevet snydt. Jeg efterspørger imødekommenhed for et manglende ’1’-tal. Jeg beder om en revurdering af denne beslutning og en annullering af afgiften, idet jeg pt er på højskole og ikke har mulighed for indkomst eller off. ydelse. Jeg fastholder, at de to efterfølgende kontrollanters udsagn (som steg på 22:42 El-verhøjen), trods deres benægtelse. Jeg har to vidner, som kan bekræfte min påstand.”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, fastholder Movia kontrolafgiften.

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.

Zoneopdelingen er grundlaget for beregningen af en billets pris. Det vil betyde, at det på en SMS-billet købt til en zone, som er længere væk, vil være muligt at kunne køre i flere zoner end de tiltænkte zoner, der er betalt for.

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. Kan gyldig rejsehjemmel ikke forevises på forlangende vil et efterfølgende køb ikke blive tilladt. Chaufføren udfører ikke billetkontrol, men kan foretage stikprøvekontrol.

De fælles landsdækkende rejseregler gældende på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:

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. 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.

2.7.1. 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.

Kontrollørerne befinder sig i bussen. Klager stiger på linje 350S ved stoppestedet Marielundvej, som befinder sig i zone 031. Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager en SMS-billet købt med startzone 003. Klager oplyser, at rejsen påbegyndes i zone 031.

Da klager ikke kan fremvise en gyldig billet, bliver der udstedt en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Movias kommentarer og afgørelse

Vi kan se, at klager bestiller sin billet kl. 22:21:36 fra zone 003:

Betalings oversigt			
Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
9. september 2022, 22:21:36	Billet bestilt	←	3 2
9. september 2022, 22:21:36	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 3 på Sjælland og øerne. Handelsbetingelser: www.dinoffentligetransport.dk/SMS Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris: 24 kr. Mvh. DOT
9. september 2022, 22:21:39	Validerings SMS modtaget	→	
9. september 2022, 22:22:36	Leverer billet	→	Gyldig fra 22:21 09.sep.2022 1 Voksen Billet Fra zone 3 i 2 zoner (V-VV3) Udløber 23:36 09.sep.2022 Sjælland, Lolland, Falster og Møn Pris: 24 kr. Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf. 70157000
9. september 2022, 22:22:36	Billet venter	←	JA
9. september 2022, 22:22:42	Billet modtaget	→	
9. september 2022, 22:22:42	Betaling færdig	→	

Bussen ankommer til Marielundvej kl. 22:36:27 og forlader stoppestedet kl. 22:37:34:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	52626	Ballerup St.	22:17	22:17:00	22:18:01	22:12:00	22:18:42	22:18:50	Realtid	3031	1	102	402
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	4523	Psykiatrisk Center Ballerup	22:19	22:22:00	22:22:07	22:22:37	22:22:55	22:23:02	Realtid	3031	1	235	18
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	3528	Ring 4	22:19	22:23:27	22:23:28	22:23:40	22:23:40	22:23:41	Realtid	3031	1	280	0
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	4414	Tempovej	22:21	22:24:44	22:25:19	22:25:25	22:25:40	22:25:46	Realtid	3031	1	280	15
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	4415	Malmparken St.	22:22	22:26:40	22:26:46	22:27:12	22:27:28	22:27:34	Realtid	3031	1	328	16
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	2132	Ballerup, Borupvang	22:24	22:28:53	22:29:34	22:29:34	22:30:19	22:30:25	Realtid	3031	1	379	45
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	2134	DTU Ballerup Campus	22:26	22:31:28	22:31:32	22:31:53	22:31:53	22:31:55	Realtid	3031	1	353	0
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	2137	Torvevej	22:28	22:33:35	22:33:41	22:33:39	22:33:39	22:33:41	Realtid	3031	1	339	0
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	2139	Virkeholm	22:29	22:34:59	22:35:03	22:35:00	22:35:00	22:35:02	Realtid	3031	1	360	0
350S	235	Ballerup St.	Nørreport St.	2140	Marielundvej	22:30	22:35:57	22:37:27	22:36:27	22:37:34	22:37:40	Realtid	3031	1	454	67

Stoppestedet befinder sig i zone 031:

Hvilket også fremgår af informationstavlen ved stoppestedet:



Trafikinfo

Marielundvej

Zone 31, stoppested nr. 2140

Hvornår kommer bussen?

Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send en SMS til 1250 og få en SMS med bussens næste afgangstider. SMS "S 2140" til 1250.

Se hvornår bussen kommer til stoppestedet på dinoffentligetransport.dk/stoppested eller få besked om ændringer i Rejseplanens app.

Find den rigtige billet for dig

I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettetype (f.eks. "1 2 v" for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På dinoffentligetransport.dk finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billettetype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe og modtage din billet, inden du stiger på bussen.

Er bussen mere end 20 minutter forsinket?

Få refunderet dine udgifter til en taxa. Under 'Rejsegaranti' på dinoffentligetransport.dk kan du læse mere.

DOT Kundeservice 70 15 70 00

When will the bus arrive?

Send a text message to 1250 and receive a text message with the next departures from your stop. Text "S 2140" to 1250. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

You can view the timetable on dinoffentligetransport.dk/stoppested. If you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejseplanen app.

Find and purchase the right ticket

You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by text message and pay via your mobile phone bill.

Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. "1 2 v" for a 2 zone adult ticket from zone 1).

On dinoffentligetransport.dk you can find a map, where you can view the number of zones required for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on dinoffentligetransport.dk. Make sure you have received your ticket before boarding the bus.

Is your bus more than 20 minutes late?

Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on dinoffentligetransport.dk under 'Rejsegaranti'.

DOT customer service +45 70 15 70 00

Du betaler almindelig data/taxi ved download af app'en. Mobilbillet App er gratis. SMS koster alm. SMS takst.

12.12.21



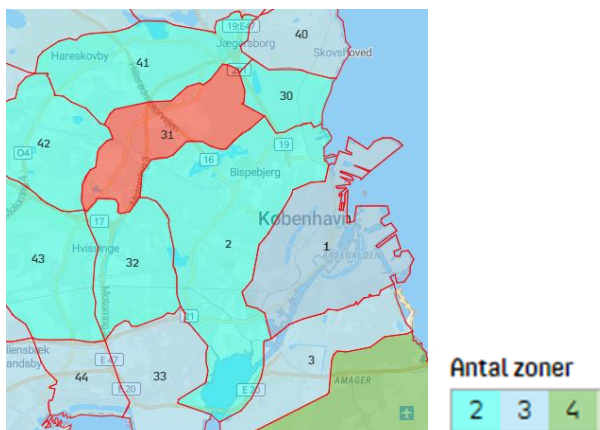
DOT Din Offentlige Transport

Klager foreviste i kontrolsituationen i zone 031 en mobilbillet gyldig i to zoner fra zone 003.

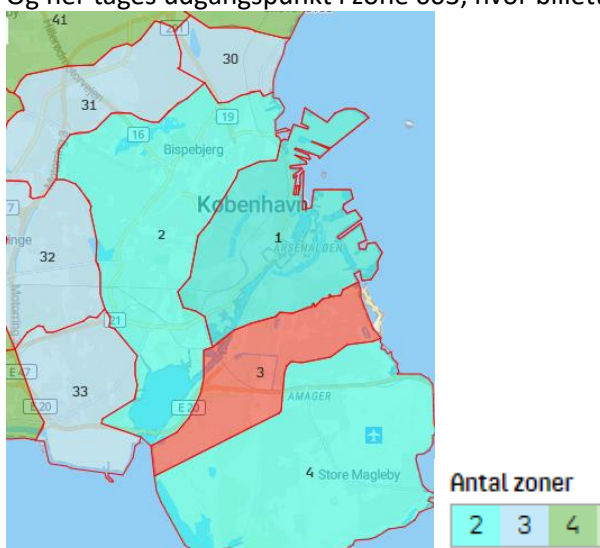
En billet, som er udstedt med gyldighed fra zone 003 er gyldig til rejse fra zone 003 til og med zone 002, når der rejses i retning mod Ballerup, og til og med zone 004, når der rejses i modsat retning.

Dette fremgår af zonekortet med ringzonesystemet.

Her tages udgangspunkt i den røde zone 031, som er startzonen:



Og her tages udgangspunkt i zone 003, hvor billetten blev bestilt til at gælde fra:



Selvbetjeningsprincippet for kollektiv transport betyder, at en kunde selv er ansvarlig for sin egen billets gyldighed, herunder også det korrekte antal zoner, og at billetten er købt til den korrekte startzone.

Klagers mobilbillet var altså ikke gyldig i zone 031, og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt.

Det har ingen betydning for sagen, om rejsen foregik inden for det antal zoner, som billetten var gyldig til på kontroltidspunktet, da SMS-billetten skal være købt fra den zone, hvor rejsen påbegyndes.

Zoneopdelingen er grundlaget for beregningen af en billets pris. Det vil betyde, at det på en SMS-billet købt til en zone, som er længere væk, vil være muligt at kunne køre i flere zoner end de tiltænkte zoner, der er betalt for. Det vil for eksempel være muligt at køre i zonerne 001 samt 004 på den konkrete billet.

Pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om en kunde bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Det er derfor et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale den korrekte pris for sin rejse, hvis det accepteres, at man kan købe en billet der er gyldig fra en anden zone end den pågældende zone, man starter sin rejse fra.

Klager bærer selv ansvaret for at have den korrekte billet og Movia finder ikke, at der i det konkrete tilfælde er grundlag for, at klager ikke skal betale en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved