

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0017

**Klageren:** XX

**Indklagede:** DSB S-tog A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 27. januar 2009

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 9. marts 2009

**Sagens faktiske forhold:** Klageren har oplyst, at han den 27. januar 2009 ca. kl. 7.30 steg på buslinje 3A ved Gustav Bangs Gade i takstzone 2 og stemplede 1 gang på sit 2 zoners klippekort samt købte en tillægsbillet til 1 zone, da han skulle til Ballerup station i takstzone 42 (3 zoner). Klageren tjekkede ikke billet eller klippekort.

Ved Skovlunde station kontrollerede en togrevisor klagerens rejsehjemmel og konstaterede, at såvel billet som klippekort var stemplet med takstzone 1. Togrevisoren udskrev derfor en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone/billet/klip.

Klageren rettede henvendelse til indklagedes kundecenter samme dag og beklagede sig over kontrolafgiften med henvisning til, at han var steget på bussen i zone 2, og at buschaufføren måtte have glemt at ændre zonen. Indklagede forelagde sagen for Movia, der undersøgte sagen hos pågældende busselskab. Det fremgår af sagens akter, at den pågældende chauffør ikke erindrede dagen og ikke kunne bekræfte, at der var sket en fejl.

Indklagede fastholdt derfor kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker annullering af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende, at han stemplede et klip på et 2 zoners klippekort og købte en tillægszone til en rejse på 3 zoner, at han var i god tro om det rigtige antal zoner, som også fremgår af Rejseplanen, at der ikke er nogen grund til at spare 10,50 kr. på endnu en tillægsbillet, når han i forvejen har brugt 10,50 + 1/10 af 130 kr. på de 3 zoner, som turen burde have kostet, samt at fejlen må ligge hos buschaufføren, der ikke fik ændret zonen fra zone 1 til 2.

**Indklagede:** Har fastholdt kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende, at klageren i sin klage har anført, at hans klippekort var blevet påstemplet forkert zonenummer, hvorfor han manglede 1 zone ved kontrollen, at - som oplyst i svarmail fra indklagedes Kundecenter af 6. marts 2009- er billetsystemet baseret på et selvbetjeningssystem, hvor passageren selv skal sørge for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort til hele rejsen, at passageren derfor selv er ansvarlig for at efterse, at billet / klippekort er stemplet korrekt, jf. indklagedes rejseregler, forretningsbetingelser og som anført på bagsiden af alle klippekort.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Parternes korrespondance, herunder svar fra Movia.  
Kopi af klagerens tillægsbillet og klippekort.  
Buslinje 3As ruteoversigt.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:** I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet's kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, fremgår, at "takst- og billetteringssystemet for S-banerne er indført for at give passagerne mulighed for hurtig adgang til perroner og tog uden sinkende billetkontrol især i myldretid og for at spare væsentlige personaleudgifter, som i modsat fald måtte dækkes gennem øgede billetpriser eller øget skattetilsvær."

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal kontrollere, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift.

Ankenævnets sekretariat har tidligere forespurgt Movia, hvorledes zoneskift foregår i busser. Movia har oplyst, at det er chaufføren, der manuelt skifter zonenummer, når der køres ind i en ny zone, og at det ikke kan afvises, at en chauffør kan glemme dette.

Nævnets har ikke fundet grundlag for at tilsidesætte klagerens forklaring om, at han steg på buslinje 3A ved Gustav Bangs Gade i takstzone 2.

Efter det oplyste om, at det er buschaufføren, der manuelt skifter zone på stempelmaskinen, finder nævnet ikke grundlag for at afvise, at det kan bero på en fejl fra chaufføren, at automaten stemplede klagerens klippekort med takstzone 1, selv om bussen befandt sig i takstzone 2. Det bemærkes i den forbindelse, at stoppestedet på Gustav Bangs Gade er nr. 2 efter at bussen er kørt fra zone 1 ind i zone 2.

Klagenævnet finder, at klageren havde en berettiget forventning om, at klippekortet ville blive stemplet korrekt med den zone, hvori han steg på bussen. Herefter, og da en fejl i zoneangivelsen ikke fremtræder på en sådan måde, at dette er åbenbart for klageren, finder ankenævnet, at klageren i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Indklagede skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Indklagede skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

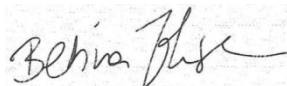
Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 3. juni 2009.



f. Tine Vuust  
Nævnensformand