

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0023

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. februar 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 17. marts 2009

Sagens faktiske forhold: Klageren har oplyst, at han skulle til Nordhavn station (takstzone 01) den 20. februar 2009, og at han kl. 12.40 steg på buslinje 141 ved stoppested 3602 på Trippen-dalsvej ved hjørnet af Kærmossevej i Albertslund (takstzone 43). Han stemplede 1 klip på sit brune 4 zoners klippekort. Klageren undersøgte ikke, om stemplingen var korrekt.

Busruten går fra Glostrup station til Albertslund station og kører gennem takstzone 54 og 43.

Ved Vesterport station kontrollerede en togrevisor klagerens rejsehjemmel og så, at klippekortet var stemplet fra zone 54 og ikke 43. Kl. 13.20 udskrev togrevisoren en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han steg på bussen i takstzone 43, men buschaufføren, der manuelt skal skifte zone, havde ikke skiftet zonen, da bussen kom fra zone 54,

at der i bilagene intet er, der viser, at indklagede har gjort sig den ulejlighed at spørge chaufføren på den pågældende bus, om han havde fejlintstillet zonenummeret,

at klageren ikke forventer, at chaufføren kan huske det, men det mindste, indklagede kan gøre, er at spørge,

at basere systemet på selvkontrol er en nem juridisk løsning, men systemet er ikke uden problemer,

at klager er 59 år og bruger briller, og når han kommer fra kulden ind i en bus, kan han ikke se noget ud gennem brillerne de første 5 minutter. Hvad gør indklagede, hvis det er blinde eller svagtseende, der ikke selv har mulighed for at tjekke klippekortet, eller børn eller andre der måske ikke er i stand til at tyde stemplingen, som jo både indeholder stående timetal, liggende minuttal, stående datoer og månedsangivelser med liggende romertal? I mange tilfælde er stemplingen ret utydelig (dog ikke i det aktuelle tilfælde),

at når der i langt de fleste tilfælde ikke er fejl i indstillingen af klippemaskinen, sløves opmærksomheden automatisk. Det gælder for alle. Det gør at man undlader at kontrollere stemplingen, når der ikke har været fejl de sidste mange gange,

at klager kun har oplevet det ganske få gange, og har brugt klippekort mange gange hver måned lige siden, de blev indført,

at løsningen på den type problemer må være at bruge den tilgængelige teknologi, som GPS, så zoneindstillingen sker automatisk, samt

at klageren ikke finder det rimeligt at skulle betale fordi en chauffør ikke har fået indstillet automaten korrekt, når problemet kunne være løst teknologisk for små penge for længe siden.

Indklagede: Har fastholdt kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften, og har til støtte herfor gjort gældende,

at som oplyst i svar fra indklagedes Kundecenter af 12. 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. teksten i indklagedes rejseregler, forretningsbetingelser og på bagsiden af alle klippekort.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Parternes korrespondance.
Rutekort for buslinje 141.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdetets 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.

Nævnet har ikke fundet grundlag for at tilsidesætte klagerens forklaring om, at han steg på bussen ved busstoppested nr. 3602 i takstzone 43.

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 chaufførens side, at automaten stemplede klagerens klippekort med takstzone 54, selv om bussen befandt sig i takstzone 43.

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. vedtægten § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævne.

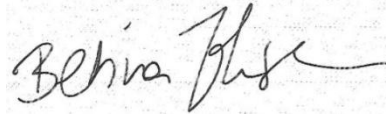
Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

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
Nævningsformand