

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0040

**Klageren:** XX

**Indklagede:** Movia

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zone.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 4. marts 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 30. marts 2009.

**Sagens faktiske forhold:** Klageren har oplyst, at hans ægtefælle steg på buslinje 1A, der kører fra Hellerup station til Avedøre station, og viste sit buskort med takstzonerne 01 og 03 samt gav buschaufføren 21 kr. og oplyste, at hun skulle til Hvidovre Hospital.

Chaufføren gav hende herefter en billet med 1 zone og 10,50 kr. retur.

Bussens rute til Hvidovre Hospital går gennem takstzonerne 01, 02 og 33.

Klageren steg på bussen i Tietgensgade og mødtes med sin ægtefælle. Senere, da bussen befandt sig i takstzone 33, steg en kontrollør på. Klagerens ægtefælle blev pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for ikke at have billet til takstzone 33.

Kontrolløren har på kontrolafgiften krydset "nej" i følgende felter: "Har kunden forespurgt chf [chaufføren] ". "Har du talt med chf".

Ifølge klageren spurgte kontrolløren ikke, om ægtefællen havde talt med chaufføren, fordi hun selv forklarede over for kontrolløren, at hun havde oplyst chaufføren, at hun skulle til Hvidovre Hospital. Chaufføren havde herefter bestemt, hvor mange zoner hun skulle købe. Da klageren og hans ægtefælle ankom til Hvidovre Hospital, konfronterede de kontrolløren med chaufføren, men chaufføren spurgte blot, hvorfor hun ikke havde bedt om 2 zoner, og derefter rystede på hovedet ad hende.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at hans ægtefælle viste sit buskort og oplyste buschaufføren om, at hun skulle til Hvidovre Hospital og lagde 21 kr.,

at hvis chaufføren giver en anden forklaring, lyver han,

at det herefter var op til chaufføren at give hende korrekt rejsehjemmel,

at chaufføren gav hende en billet med kun 1 zone og 10,50 kr. retur,

at kontrolløren ikke spurgte, om hun havde talt med chaufføren, fordi hun selv forklarede over for kontrolløren, at hun havde sagt til chaufføren, at hun skulle til Hvidovre Hospital, hvorefter chaufføren havde bestemt hvor mange zoner, hun skulle købe,

at klageren og hans ægtefælle, da de ankom til Hvidovre Hospital, konfronterede kontrolløren med chaufføren, men denne spurgte blot, hvorfor hun ikke havde bedt om 2 zoner, og rystede derpå på hovedet ad hende,

at indklagede har undladt at konferere historien med den pågældende chauffør,

at klagerens ægtefælle viste kontrolløren både sit buskort og sin tillægsbillet, hvorfor indklagedes påstand om, at billetter kan overdrages, er besynderlig.

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

at hun ved kontrollen alene viste et periodekort med zonerne 01 og 03,

at klageren efterfølgende har indsendt en tillægsbillet, men en sådan er ikke personlig og kan ikke efterfølgende anvendes som gyldig rejsehjemmel,

at kontrolløren på kontrolafgiften har krydset "nej" i feltet om, hvorvidt kunden har forespurgt chaufføren og derfor ikke har haft anledning til at tale med chaufføren og få en eventuel uoverensstemmelse afklaret, hvilket kontrolløren bekræfter efter at have haft sagen i høring, samt

at passagerer i følge Movias rejseregler skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder, og at man selv skal sikre sig, at ens billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen.

**SAGENS BEHANDLING I SEKRETARIATET:** Sekretariatet har anmodet indklagede om at oplyse, hvoraf det fremgår, at passageren ikke viste en tillægsbillet til kontrolløren, samt om i muligt omfang at undersøge, om chaufføren og kontrolløren blev konfronteret af klageren ved Hvidovre Hospital, som anført af denne. Indklagede har svart således:

” Det er korrekt, hvis [klagerens ægtefælle] havde vist tillægsbilletten sammen med sit periodekort, havde hun haft gyldig billet til kørsel i zone 1,2 og 3. Da kontrolløren møder [klagerens ægtefælle] i zone 33 mangler hun billet til denne zone.

Sagen har været til høring hos kontrolløren som har forklaret, at hvis kunden siger, at de har spurgt chaufføren om hjælp til hvor mange zoner de skal købe, går han op og taler med chaufføren for at få en eventuelt fejl opklaret på bussen. I dette tilfælde har kunden intet oplyst til kontrolløren om, at hun eventuelt skulle have forespurgt chaufføren.”

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

Kopi af kontrolafgiften.

Parternes korrespondance med bilag (periodekort og tillægsbillet).

Sekretariatets forespørgsel til indklagede og dennes svar.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:** Udgangspunktet er, som det fremgår af indklagedes rejseregler, at rejsende 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.

Ud fra det, der er anført på kontrolafgiften, kan ankenævnet ikke afvise, at klagerens ægtefælle også havde en tillægsbillet, således som klageren gør gældende.

Ankenævnet lægger på den baggrund til grund, at klagerens ægtefælle har talt med chaufføren om at købe en billet til Hvidovre Hospital, hvilket understøttes af det oplyste om, at hun lagde 21 kr., svarende til prisen for en 2 zoners billet.

Det fremgår af indklagedes rejseregler, at man skal fortælle chaufføren, hvor man skal hen, hvorefter han skal hjælpe med korrekt billettering. Herefter finder ankenævnet, at det må anses for chaufførens fejl, at klagerens ægtefælle fik udstedt en billet til kun 1 zone.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at klagerens ægtefælle i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Indklagede skal frafalde kravet om klagernes ægtefælles betaling af kontrolafgiften på 600 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.

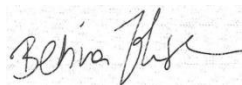
Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

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  
Nævnformand