

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 23-0361

Klageren: XX
2730 Herlev

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende zone på mobilbillet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde glemt sit Rejsekort og derfor købte en 2-zoners billet, som hun viste til chaufføren ved påstigning

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 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.

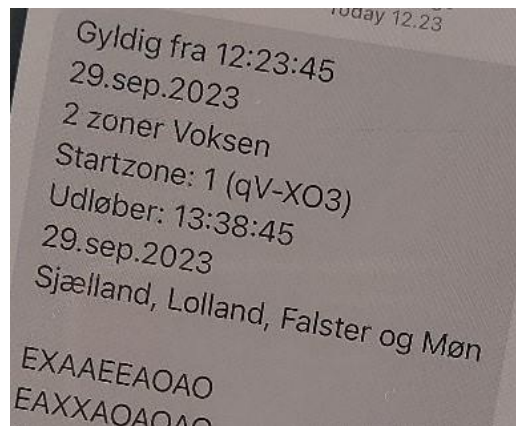
-oOo-

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:

Klageren skulle den 29. september 2023 rejse med buslinje 5C fra Godthåbsvej til Herlev Hospital, hvor hun arbejder, og købte en SMS-billet med startzone 01 gyldig i 2 zoner til 24 kr., som hun viste til chaufføren ved påstigning:



Billetten, der havde udgangspunkt i zone 01 (rødt felt), er gyldig til rejse i zonerne i det mørkeblå felt (02 og 03), men ikke til zone 31, hvor Herlev Hospital befinder sig:

Stoppestedsoversigten:

Polititorvet Bernstorffsgade H.C. Andersens Boulevard Nørre Voldgade	1	Polititorvet Hovedbanegården, Tivoli Rådhuspladsen St. Teglårdstræde Nørreport St. Nørre Farimagsgade Ravnsborggade Elmegade	
Frederiksborggade Nørrebrogade	2	Kapelvej Sjællandsgade Nørrebros Runddel St. Stefansgade Nørrebrohallen Nørrebro St. Glasvej Hulgårds Plads Bellahej Hyrdevangen Brønshøj Torv Astrupvej Veksøvej Kobbelvænget Husumvej	
Frederikssundsvej		Husum Torv, Sløjfen Husum Torv Årløjen Elverhøjen Hyrdindestien	
Sløjfen Frederikssundsvej		Herlev Hospital, Sløjfen	
Herlev Hovedgade			
Hyldemorsvej			
		31	

Zonekort:



Der steg kontrollører om bord på bussen ved stoppestedet Åfløjen, hvor de begyndte at kontrollere passagerernes rejsehjemmel. Klageren blev pålagt en kontrolafgift kl. 12:53:07, der tog 1 minut og 20 sekunder at udstede. Åfløjen er det sidste stoppested i zone 2, hvorefter bussen kører ind i zone 31.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, da hun normalt bruger Rejsekort, og begik en fejl ved kun at købe billet til 2 zoner, men hun var træt og deltidssygemeldt og havde lige været ved lægen.

Movia fastholdt kontrolafgiften med baggrund i selvbetjeningsprincippet, og da klageren ikke havde tilstrækkeligt antal zoner på billetten.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens 2-zoners billet var købt i zone 01 og var dermed gyldig til rejse i zone 02 og 03, men ikke i zone 31, hvor stoppestedet Herlev Hospital ligger, som det fremgik af oversigten ved det stoppested, hvor klageren købte sin billet og steg om bord på bussen.

Kontrolafgiften for at rejse i zone 31, blev dermed pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende 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 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Hej Jeg plejer at bruge mit rejsekort, men den dag kiggede jeg og så, at jeg ikke har det med, så tænkte jeg, at hvor meget det bliver fra Godthåbsvej til Herlev hospital, og købte en sms billet da svarer til 24 kr.: for 2 zoner og en voksen (sendte 1 2 til 1415) og viste til chaufføren da jeg steg på bussen. Jeg først blev klar over, at jeg lavede fejl, da kontrolløren fortalte mig, at jeg har købt for en forkert zone. Jeg vil bede jer om, at kigge på min sag igen, da den var ikke med mening, og jeg betalte for 2 zoner, men de forkerete.

Jeg vil gerne også oplyse, at jeg er har været sygemeldt og arbejder meget mindre i de sidste måneder pga. post corona fatigue. Jeg var sygemeldt den 28. september, havde en tung samtale med min læge (Grøndal-lægerne Godthåbsvej 239A) den dag 29. september og skulle tilbage til arbejde. Hun lavede en lægeerklæring til arbejdsgiveren med vurdering af min helbredstilstand, og at jeg måtte arbejde kun 22 timer om ugen. Jeg ventede også i klinikken for at det bliver min tur, jeg var træt og afkræftet, da jeg skulle tilbage til arbejdet, også købte forkert zoner. Jeg laver ikke normalt sådanne fejl. Jeg var ikke i et normalt fysisk tilstand. Jeg kan bede min læge at skrive en attest om, hvordan jeg havde den dag. Jeg har meget mindre psykisk og

mental overskud nu under sygdom. Jeg tog tilbage til arbejde og spiste og arbejdede lidt mere. Der er dokumentation for det. Jeg arbejder på Herlev hospital som læge. Efter samtalen med lægen var jeg træt og sulten og skulle tilbage på arbejde. Jeg vedhæfter dokument for denne, og I må også ringe til dem og spørge, hvornår jeg var hos lægen og forlad klinikken. Jeg har også en dokument, der viser jeg var tilbage til arbejde omkring kl. 13:00. På forhånd tak.

Jeg lavede en fejl mens jeg var syg og træt, det var ikke med mening. Jeg betalte ikke mindre end jeg skulle men jeg havde valgt de forkerte zoner. Jeg synes ikke, det er uretfærdigt og jeg skal blive straffet.”

Indklagede anfører følgende:

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren [klagerens] manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Klagers sag omhandler, at hun ikke havde det tilstrækkelige antal zoner på sin mobilbillet, da hun mødte vores kontrollør. Antallet af zoner tælles fra billettens startzone. Har man som [klageren] købt sin mobilbillet fra startzone 1, er det derfor fra zone 1, at antallet af zoner tælles. [Klageren] fremviste en billet med kun to zoner fra startzone 1 og fik derfor en kontrolafgift i zone 31, til hvilken billetten ikke rakte.

Når man køber en mobilbillet fra en zone, som er længere væk, end der hvor man rejser, vil man kunne køre i flere zoner end de tiltænkte zoner, man har betalt for. Derfor er det vigtigt, at zoneantallet stemmer overens startzonen.

Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, og det er derfor kunden selv der skal sikre sig at bære gyldig rejsehjemmel. Jf. § 2.4 skal kunden selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Dette betyder, at kunden i tilfælde af køb af enkeltbilletter selv skal sikre sig, at gyldighedstidspunktet, kundetypen, startzonen samt antallet af zoner stemmer overens med det, man ønsker sig.

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, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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.
Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.*

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på ved Åfløjen kl. 12:50:18, som er det sidste stoppested i zone 2, inden bussen skifter til zone 31. Klager er i bussen i forvejen. Bussen forlader Åfløjen kl. 12:50:45, hvorefter bussen bevæger sig ind i den nye zone. Da kontrolløren går i gang med at billettere kort efter, ser han på klagers billetkøb, at hun kun har to zoner fra startzone 1.

Årsagen til afgiften navngives derfor "Billet mgl. zoner" og udstedes kl. 12:53:07.

Årsag	Billet mgl. zoner
Udstedt dato/tid	29-09-2023 12:53:07

Klagers mobilbillet er købt gennem SMS-tjenesten 1415, hvor man selv angiver henholdsvis sin startzone og antallet af zoner med tal. Første tal er startzonen og andet er antallet af zoner.

Vi kan se på oversigten over billetkøbets historik herunder, at klager igangsætter bestillingen kl. 12:23:33 med cifrene "1 2". Dette indikerer, at man ønsker to zoner fra zone 1. Under bestilling på denne SMS-tjeneste kommer der altid en validerings-SMS, man skal bekræfte, inden man endeligt modtager sin billet. Denne skal man trykke "Ja" til, hvis bestillingen stemmer overens med det, man ønsker. Vi kan se, at klager har trykket "Ja" til sin bestilling kl. 12:23:43, hvorefter hun modtager endeligt sin billet kl. 12:23:45, der er det officielle gyldighedstidspunkt.

CREATED ^	DELIVERED	TYPE	CUSTOMER MESSAGES	SYSTEM MESSAGES
29/09/2023 12:23:45	29/09/2023 12:23:49	Ticket		Gyldig fra 12:23:45 29.sep.202
29/09/2023 12:23:43	29/09/2023 12:23:40	Confirmation	Ja	
29/09/2023 12:23:33	29/09/2023 12:23:35	Get confirmation		GODKEND DIN BETALING Besvar n
29/09/2023 12:23:33	29/09/2023 12:23:33	New order	12	

Kommentarer og afgørelse

Kunden er i bussen, da kontrolløren stiger på. Selv hævder kunden at være steget på ved Godthåbsvej. Dette busstoppested fremgår ikke af 5C's køreplan. Kunden skriver derimod også, at hendes slutdestination var Herlev Hospital, hvilket er bussens sidste stop i zone 31.

Hvor steg du på bussen?: Hulgårdsvej (Godthåbsvej)

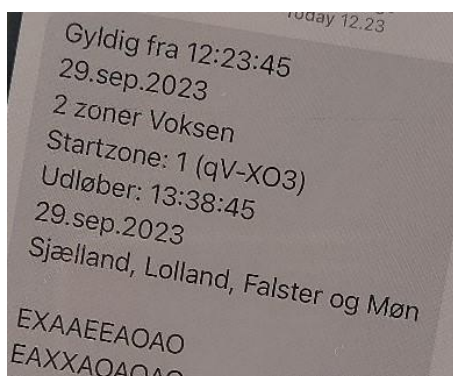
Hvor steg du af bussen?: en gang i Veksøvej og bagefter Herlev hospital

På turoversigten kan vi se, at bussen er forbi zone 2, da afgiften udstedes. Denne udstedes kl. 12:53:07 og har taget 1 minut og 20 sekunder at udstede. Vi går vi derfor ud fra, at kontrolløren har startet udstedelsen af afgiften ca. kl. 12:51:47. Som det fremgår, er bussen forbi Åfløjen på dette tidspunkt, der er det sidste stoppested i zone 2. Derfor udstedes afgiften i zone 31.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
34	Veksøvej (2024)	● ●	12:35	12:35	12:44:51	12:44:51
35	Kobbelvænget (1964)	● ●	12:37	12:37	12:46:09	12:46:09
36	Husumvej (2121)	● ●	12:38	12:38	12:47:41	12:47:41
37	Husum Torv (452)	● ●	12:39	12:39	12:48:35	12:48:35
38	Åfløjen (2164)	● ●	12:41	12:41	12:50:28	12:50:45

Udstedt dato/tid	29-09-2023 12:53:07
Tidsforbrug	1m 20s

På kundens fremviste mobilbillet kan vi se gyldighed, antallet af zoner og startzone.

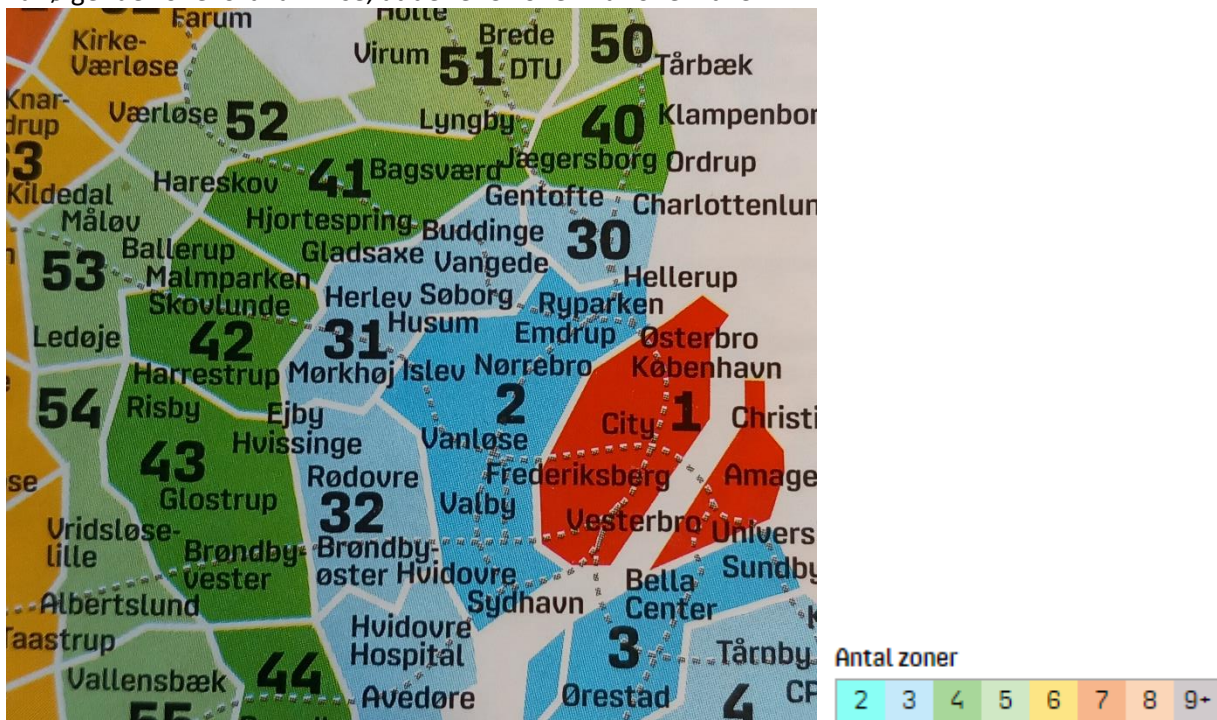


Jf. turoversigten og køreplanen er bussen mellem Elmegade og Kapelvej i zone 1, da klagers billet bliver gyldig. På den måde kunne klager spare en zone, hvis der ikke havde været kontrol i zone 31. Zonekortet over 5C ses forned. Vi kan se, at kundens billet bliver gyldig, mens bussen er i zone 1, og billetkontrollen finder sted ved Elverhøjen i zone 31.

21	Elmegade (45739)	● ●	12:15	12:15	12:21:49	12:21:49
22	Kapelvej (1957)	● ●	12:17	12:17	12:23:55	12:24:03
23	Sjællandsgade (1958)	● ●	12:18	12:18	12:24:59	12:25:15



På følgende zonekort kan vi se, at der er 3 zoner fra zone 1 til 31.



Når en kunde er på bussen i forvejen, når kontrolløren stiger på, har Movia ingen mulighed for at vide, hvor og hvornår kunden er stået på bussen. Derfor er det vigtigt, at man som kunde selv har styr på startzonen og antallet af zoner.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen. En passager, som rejser med færre zoner på sin billet, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Uddrag fra klagers indsigelse den 08.10.2023:

”...så tænkte jeg, at hvor meget det bliver fra Godthåbsvej til Herlev hospital, og købte en sms billet da svarede til 24 kr.: for 2 zoner og en voksen (sendte 1 2 til 1415) og viste til chaufføren da jeg steg på bussen. Jeg først blev klar over, at jeg lavede fejl, da kontrolløren fortalte mig, at jeg har købt for en forkert zone. Jeg vil bede jer om, at kigge på min sag igen, da den var ikke med mening, og jeg betalte for 2 zoner, men de forkerte.”

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Rejsesystemet i Danmark er udelukkende baseret på selvbetjening. Buschauffører holder derfor ikke øje med, om passagerer har gyldig billet. Ligeledes afviser de heller ikke kunder i døren, selvom de ikke fremviser billet ved påstigning. Chauffører er dog altid behjælpelige, hvis kunden selv henvender sig med en forespørgsel.

Klager har rejst med 5C, hvor der er flere døre, man kan stige ind og ud af. Chauffører har derfor ingen mulighed for at vide, om kunder der stiger på bussen skulle have gyldig rejsehjemmel, da det ikke er et krav at fremvise billetter under påstigning. Ligeledes kunne chaufføren heller ikke vide, om klager havde en tilkøbsbillet eller anden rejsehjemmel liggende i lommen, der ikke var blevet fremvist.

Movias konklusion

Det er på baggrund af data, at vi har valgt at fastholde kontrolafgiften.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan slippe for en afgift, selvom man mangler en zone. På den måde ville man kunne betale færre penge for sine rejser, der ville gå ud over billetindtægterne. Zonesystemet er indført for at skelne mellem rejsers længder. Jo længere man rejser, des dyrere bliver det. Derfor skal man købe det antal zoner, man skal bruge.

Vi mener, der er tilstrækkelig vejledning i, hvordan man køber billetter, hvori zonesystemet indgår. Blandt andet kan man orientere sig både ved busstoppestedet, på rejseplanen, på displayet inde i bussen, mens man også altid kan spørge chaufføren.

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand