

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0003**Klageren:** XX
5000 Odense**Indklagede:** Movia**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr., DSB Orange billet ikke gyldig billet på bus.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** 19.marts 2010**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 3. januar 2011**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 12. marts 2010 til København H. Hun havde købt og anvendt en "print-selv" Orange Billet fra Odense. Hun steg på linje 6A på Hovedbanegården/ Rådhuspladsen.

Ifølge klageren viste hun sin Orange Billet til buschaufføren, der godkendte den som gyldig billet.

Ved Sortedams Dossering blev der foretaget kontrol. Klageren blev pålagt en kontrolafgift, idet Orange Billet ikke er gyldig rejsehjemmel i busser. På kontrolafgiften har kontrolløren krydset nej til, at klageren havde spurgt chaufføren.

Det bemærkes, at klageren har fremsendt sin klage til Movia den 19.marts 2010, og at Movia først den 2.december 2010 svarede klageren.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun havde forhørt sig hos chaufføren, om hvorvidt hun kunne køre på Orange Billet, idet hun steg på bussen, og at chaufføren svarede ja,

at hun havde en forventning om, at Orange Billet havde samme funktion som en "almindelig" tog-billet,

at hun forsøgte at forklare kontrolløren dette,

at kontrolløren sagde at han ikke kunne gøre andet end at udstede bøden, og at klageren derefter måtte tage diskussionen med selskabet,

at kontrolløren affærdigede hende og afkrævede hendes underskrift mod hendes vilje,

at Movia reagerer modsat af, hvad kontrolløren havde sagt, idet Movia har benyttet sig af klagerens underskrift til at fastholde kontrolafgiften,

at kontrolløren ikke var behjælpelig, samt

at manglende kommunikation og forståelse har ført til denne klagesag.

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

at kontrolafgiften er korrekt udstedt, idet klageren i kontrolsituationen ikke kunne forevise gyldig kort/billet,

at billetsystemet fortrinsvis er baseret på "selvbetjeningssystem", og ifølge Trafikselskabet Movias rejseregler er det passagerens eget ansvar at sikre sig at være korrekt billetteret til hele rejsen,

at chaufføren kun skal tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekke dato, kl. eller zoner,

at passagerer inden afrejse, bl.a. på Movias hjemmeside, kan se de forskellige kort/billetter, der er gældende til kørsel med bus,

at klageren ved bestilling af Orange Billet, på DSB's hjemmeside, kunne læse reglerne om DSB Orange billetter. Her står tydeligt, at DSB Orange Billet er et billigt produkt, og at billetterne ikke kan anvendes til bus og metro,

at hvis man har rådspurgt chaufføren, skal det – ved billetkontrol – oplyses til kontrolløren, således at eventuelle fejl kan verificeres hos chaufføren på den pågældende bus,

at i følge kontrolafgiften har klageren ikke oplyst dette til kontrolløren,

at klageren ligeledes har skrevet under på, at hun ikke havde spurgt chaufføren,

at kontrolløren ikke har tvunget klageren til at skrive under på afgiften men har anvendt faste procedure,

at chaufførens primære opgave er; at køre bussen og overholde køretiden i henhold til køreplanen,

at chaufføren skal sælge billetter og vejlede kunderne indenfor de gængse billettyper, men da der findes over 100 forskellige billettyper, er chaufføren ikke ansvarlig for at kende dem alle,

at der efter indsigelsen, er foretaget høring af den pågældende kontrollør. Denne bekræftede, at klageren ikke oplyste at have spurgt chaufføren til råds om billettering,

at kontrolløren derfor ikke har haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren på den pågældende bus, samt

at selskabet beklager den lange behandlingstid på klagerens henvendelse.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Movia har adspurgt oplyst, at der er foretaget høring af kontrolløren den 24. marts 2010, og at kontrolløren ved passagerens underskrivelse af kontrolafgiften oplyser passageren om, hvad der skrives under på, herunder at der er krydset nej til, at chaufføren er spurgt til råds.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal sikre, 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 på 600 kr.

Fra rejsereglerne vedr. billetkontrol:

”Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges.

Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering.”

Fra DSBs hjemmeside:

”Særlige betingelser for DSB Orange (www.dsb.dk)

DSB Orange Print Selv Billet er en kombineret billet og pladsbillet.

Prisen på DSB Orange afhænger af hvor langt du rejser, hvor tidligt du køber og hvor stor efterspørgsel der er efter det tog du vil rejse med. Det er ikke i alle tog det er muligt at købe DSB Orange

Der gælder en række særlige regler for DSB Orange:

- En DSB Orange Print Selv Billet købt på dsb.dk skal betales ved afslutningen af bestillingen og printes ud på almindeligt papir
- DSB Orange kan ikke ombyttes eller tilbagebetales. Pladsbillet er obligatorisk for alle betalende rejsende

- DSB Orange Print Selv Billet kan købes fra 2 måneder før afrejsedagen - og helt op til afgang. Antallet af DSB Orange billetter bliver mindre jo kortere tid der er til afgang
- Print af billetten skal blot ske inden afgang
- DSB Orange Print Selv Billet er til Standard, og du kan ikke købe tillæg til DSB 1'
- DSB WildCard eller 65-billetter giver ikke ekstra rabat
- DSB Orange tilbydes ikke i Stillezone
- DSB Orange Print Selv-billetten kan benyttes til rejse på DSB/Arriva strækninger
- DSB Orange er ikke gyldige til busser og Metro."

Den konkrete sag:

3 medlemmer udtaler:

Klageren foreviste ved kontrol i bus en Orange Billet, som i følge de særlige betingelser, der er knyttet til dette produkt, ikke er gyldig rejsehjemmel i metro og bus. Klageren kunne derfor ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Orange Billetten er en "print- selv" billet. Klageren har dermed været inde på DSB's hjemmeside og har ved bestillingen haft mulighed for at orientere sig om de særlige betingelser, der er knyttet til denne billetform.

Således som sagen foreligger oplyst, finder disse medlemmer af ankenævnet det ikke kan lægges til grund, at klageren ved påstigning på bussen forespurgte chaufføren, om hun kunne rejse på sin Orange Billet med bussen. Det bemærkes herved, at det vil være en naturlig reaktion fra en kunde, der modtager en kontrolafgift, at oplyse til kontrolløren af egen drift, hvis man har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville have skrevet under herpå.

Disse medlemmer finder derfor, at klageren i denne sag selv bærer ansvaret for klagerens manglende gyldige rejsehjemmel, og at kontrolafgiften således blev pålagt med rette.

Det bemærkes dog, at en sagsbehandlingstid på 9 måneder er uforholdsmæssig lang.

2 medlemmer udtaler:

Vi finder, at Movia grundet den lange sagsbehandlingstid og den dermed udviste passivitet har fortabt retten til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer sin afgørelse i sagen efter stemmeflertallet, således at klageren ikke får medhold i sin klage.

Ankenævnet er opmærksom på, at Movia oplyser, at der er indført procedurer, hvorefter kontrolløren orienterer kunden om, at det afkrydses på kontrolafgiften, om kunden har spurgt chaufføren, og at chaufføren skulle have bekræftet dette over for Movia i marts 2010.

Efter formuleringen af Movias brev af 2.december 2010 til klageren fremstår det imidlertid tvivlsomt, om klageren aktivt er blevet spurgt af kontrolløren, forinden denne krydsede "nej" i feltet på kontrolafgiften, eller om der er krydset "nej", fordi klageren ikke af egen drift har oplyst at have spurgt chaufføren.

Dette skaber usikkerhed om bevisværdien af afkrydsningen på kontrolafgiften.

Det henstilles derfor, at Movia indfører faste procedurer, hvorefter kontrollørerne **aktivt** spørger kunden, forinden afkrydsningen på kontrolafgiften sker, samt at kunden orienteres om, at der er krydset af i feltet, og at det blandt andet er det, som kunden skriver under på. Denne procedure bør være klart afspejlet i de svar, som kunderne modtager fra Movia, og der bør blandt kontrolpersonalet i Movia ikke herske tvivl om, at denne procedure skal følges ved hver kontrol.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Da der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, er Movia berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. juni 2011.



Tine Vuust
Nævnformand