

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0139
Klageren:	XX 5700 Svendborg
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på Orange Fribillet med bus
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han spurgte chaufføren, om billetten virkede, hvilket chaufføren svarede "ja" til. Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rolf Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 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 fra Svendborg, hvor han bor, til undersøgelse på Rigshospitalet i København og købte en togbillet i DSB's billetapp. Her indtastede han Nørreport st. som slutdestination, og købte en Orange Fribillet til 249 kr., der så ud som vist nedenfor.



Ifølge klageren har han tidligere rejst med bussen med en DSB-billet, hvorfor han regnede med, at det også gjorde sig gældende denne gang, men da han var lidt i tvivl og lige havde købt et Rejsekort, spurgte han ved påstigning på buslinje 6A chaufføren, om "det virker, eller om han skulle bruge sit Rejsekort", mens han foreviste telefonen med togbilletten til chaufføren. Chaufføren svarede "ja", og klageren satte sig i bussen.

Ved en efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel, fortalte klageren forløbet til kontrolløren, der derefter spurgte chaufføren. Kontrolløren noterede på den interne kontrolafgift følgende:

Han havde spurgt CHF om DSB billet var gyldigt i busser og har ikke vist viljen billet CHF har sagt ja som regel

Herefter blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi Orange Fribilletten ikke var gyldig i bussen.

I en efterfølgende klage over kontrolafgiften til Movia gjorde klageren gældende som gengivet ovenfor, samt at han først blev opmærksom på teksten om billetens gyldighed, da kontrolløren viste ham den. Klageren tilføjede, at chaufføren havde bekræftet over for kontrolløren, at klageren havde vist billetten chaufføren, og at han havde svaret ja til, at klageren kunne rejse på billetten.

Movia undersøgte derefter sagen hos operatøren af buslinjen, der oplyste, at chaufføren ikke spurgte yderligere ind til, om det var en DSB-billet, fordi han troede, at klageren mente, om DOT-appen virkede.

Movia fastholdt kontrolafgiften over for klageren på baggrund at det, som kontrolløren havde noteret på kontrolafgiften, og tilføjede, at det oplyses til kunden ved købet, at billetten ikke er gyldig i bussen.

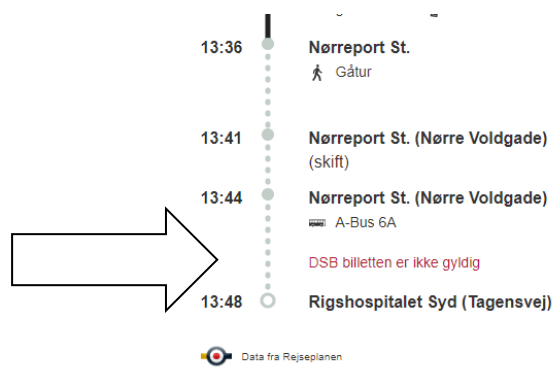
Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet, hvor han gentog det tidligere anførte og tilføjede, at han ser dårligt uden briller og derfor ikke havde set oplysningen på selve billetten.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren skulle rejse fra Svendborg til Rigshospitalet i København og købte en billet i DSB's billetapp. Her indtastede han imidlertid ikke Rigshospitalet som slutdestination, men kun Nørreport st.

Ud fra de billetforslag, som appen viste, besluttede klageren at købe en Orange Fribillet, hvor det på selve billetten tydeligt stod anført, at billetten kun var gyldig til DSB og Arriva Tog.

Hvis klageren ved købet i DSB-appen havde indtastet rejsens faktiske destinationsstoppested med bussen, ville han have fået et andet købsflow, end han gjorde ved at indtaste de to DSB-stationer. Således ville det med rød tekst være oplyst, at Orange Fribilletten ikke var gyldig til rejsen med buslinje 6A (pilen):



Det er derfor ankenævnets opfattelse, at klageren ikke med rette kunne gå ud fra, at hans DSB Orange Fribillet til Nørreport st. med ankomst kl. 10:36 var gyldig til rejse med buslinje 6A efter dette tidspunkt. Det stod anført med fed skrift på billetten, at den var udløbet.

Den omstændighed, at klageren har overset informationen om billetens gyldighed, fordi han ikke havde briller på, kan ikke føre til, at Movia derved bliver ansvarlig for hans manglende gyldige rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker, at DSB Standardbilletter, der kan anvendes vilkårligt inden for et givent døgn og til tilslutningsrejser med bus, er et andet og dyrere produkt. Orange Fribilletter er et ofte stærkt rabatteret produkt, der kun er gyldigt til den specifikt angivne togrejse.

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren ved påstigningen spurgte chaufføren direkte, om han kunne rejse med bussen på sin DSB Orange Fribillet, hvilket ankenævnet anser for et krav ifølge rejsereglerne punkt 2.4, hvis chaufføren skal vejlede kunden, og hvis ansvaret for kundens gyldige rejsehjemmel skal overgå til chaufføren.

Kontrolløren noterede på kontrolafgiften efter at have spurgt chaufføren, at klageren havde spurgt chaufføren, om DSB-billet er gyldigt i bus, men uden at vise, at hans billet var en DSB Orange Fribillet, hvortil chaufføren havde svaret "som regel".

Klageren burde tydeligt have oplyst og vist chaufføren, hvilken DSB-billet, der var tale om, og ansvaret for, ved en eventuel senere kontrol at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, påhvilede derfor fortsat klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev dermed pålagt med rette, idet ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

I medfør af lov om trafikkselskaber nr. 323 af 20/03/2015 § 29, kan trafikkselskabet opkræve kontrolafgifter til passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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 750 kr. for voksne.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes.

Pkt. 4.2.:

"Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg kom med toget fra Fyn til Nørreport station og skulle med 6A til Tagensvej. Jeg er sjældent i København og stort aldrig med offentlig transport. Sidst jeg var med tog til København gjaldt min billet til en station i København og det forventede jeg det ville gøre, men da jeg lige havde købt et rejsekort vælger jeg at være på den sikre side og viser chaufføren min togbillet på appen og spørger om den virker eller om jeg skal bruge rejsekortet. Chaufføren siger på sit gebroknede dansk klart JA og jeg går ind i bussen. 5 min senere kommer kontrollørerne ind i bussen og fortæller mig at min billet ikke virker, da det er en orangebillet. Det vidste jeg ikke, men kan da godt se det står på billetten, da hun viser mig den. Jeg synes dog at jeg er i god tro, da jeg viser mit billet til chaufføren og spørger om den er ok, hvilket for øvrigt blev bekræftet af kontrolløren at jeg havde vist ham app'en .

Jeg prøvede at gøre det rigtige og spurgte derfor chaufføren og jeg derfor synes jeg det er fuldstændig urimeligt at jeg skal betale en bøde!

Jeg havde naturligvis en forventning at min afgift blev annulleret, men det har Movia afvist, så derfor prøver jeg denne vej.

Jeg føler min retfærdighedssans krænket. Har aldrig i mit liv forsøgt at snyde med billetter og synes det er meget urimeligt. Kunne naturligvis tænke mig at få sløjftet min bøde/gebyr, men kunne faktisk også tænke mig at det blev påtalt over for kontrolløren at man ikke behøver at være så flabet og nedladende!”

Og videre:

”Jeg er nu bevist om at min Orange billet kun gælder i tog, men jeg kører som sagt meget sjældent med tog og ser desuden meget dårligt uden mine briller, så det overser jeg da jeg køber billetten.

Under alle omstændigheder så viser jeg chaufføren billetten/app'en, da jeg går ind i bussen og spørger om den er gyldig, da jeg var i tvivl. Da chaufføren kigger og tydeligt siger JA mener jeg, at jeg er i god tro. Jeg skulle for øvrigt kun køre 5 min. med bussen og jeg havde rejsekort med, så det ville slet ikke give mening at forsøge at snyde.

Chaufføren var tydeligvis ikke særlig god til dansk og tænker måske misforståelsen ligger i at han måske ikke forstod hvad jeg spurgte om, men bare svarede ja.”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler og betingelser for brugen af Orange Billetter fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund

Rejsehjemmel er kundens dokumentation for retten til at blive transporteret. Rejsereglerne udgør sammen med gyldig rejsehjemmel aftalen mellem kunden og det benyttede selskab. Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen og har rejsehjemlen en påtrykt slutdestination, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination.

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. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen og har rejsehjemlen en påtrykt slutdestination, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination.

DSB's billetter, klippekort og periodekort, som gælder mellem en station i Hovedstadsområdet og en station i et andet trafiksektorsområde i Danmark, gælder også til bussen, lokalbanetog og metroen lokalt, hvor dette er markeret på billetten med angivelse af omstigningsområde. Man kan på den måde tage bussen på samme billet til den station, togrejsen starter fra, og fra den station togrejsen slutter ved. Busomstigningsområdet fremgår af billetten.

En DSB Orange Billet derimod er et kraftigt rabatteret DSB-produkt, som er begrænset til den specifikke togafgang, som kunden selv har valgt.

En Orange Billet fungerer som en billigere billet til passagerer, som kan rejse på for eksempel skæve tidspunkter. Der er en række betingelser knyttet til billetten anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, Metro eller lokalbaner. Dette fremgår af informationen på DSB's hjemmeside, købsbetingelserne i forbindelse med bestillingen samt på selve billetten.

En kunde gøres altså tydeligt opmærksom på både i købsflowet for Orange DSB-billetter og i handelsbetingelserne, som kunden accepterer inden køb af billetten, og på selve billetten, at der gælder særlige vilkår for billetten, herunder at den ikke er gyldig til rejse med bus.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på linje 6A da den ankommer til stoppestedet Rigshospitalet Syd. Klager befinder sig allerede i bussen. Da bussen forlader stoppestedet påbegyndes billetkontrollen. Klager fremviser på kontrollørens forespørgsel en Orange billet. Klager oplyser til kontrolløren, at han har forespurgt sig hos chaufføren i forbindelse med sin påstigning.

Den fremviste billet: [Udeladt, da er gengivet ovenfor].

Kontrolløren har efterfølgende forespurgt chaufføren og i den forbindelse noteret:

Ikke betalt	Ny besked	Han havde spurgt CHF om DSB billet var gyldigt i busser og har ikke vist viljen billet CHF har sagt ja som regel	ye
-------------	-----------	--	----

Chaufføren oplyser altså til kontrollørerne, at klager ikke har vist sin billet, men har spurgt om en DSB-billet er gyldig.

Der bliver fra kontrollørernes side taget højde for bagage, cykler, barnevogne osv. i forbindelse med en billetkontrol i bussen. Kontrolløren har i den konkrete situation, og efter at have talt med chaufføren, vur-

deret, at klager ikke har gjort det fornødne for at sikre sig gyldig rejsehjemmel, hvilket vil sige overholdt sit ansvar, som kunde, til at være i besiddelse af en gyldig billet efter sin påstigning, og har derfor udstedt en kontrolafgift i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler.

Afgørelse og kommentarer

Movia modtager en indsigelse fra klager, hvor han oplyser:

”og viser chaufføren min togbillet på appen og spørger om den virker eller om jeg skal bruge rejsekortet”

Vi har derfor spurgt ind til sagen hos operatøren. Den ansvarlige leder hos busselskabet svarer:

”__Chaufføren har ikke spurgt yderligere ind til om det var en DSB eller andet. Chaufføren troede kunden mente om DOT-appen virkede.__”

Chaufførens svar på kontrollørens forespørgsel samt efterfølgende hørings svar taget i betragtning, kan Movia ikke lægge til grund, at klageren ved påstigningen spurgte chaufføren direkte, om han kunne rejse med bussen på sin DSB Orangebillet. Movia anser det for at være et krav jf. de gældende rejseregler, at en chauffør skal spørges direkte om den konkrete billet for at ansvaret for billetten skal betragtes som overdraget.

Vi bemærker samtidig, at det oplyses tydeligt på selve billetten, at den ikke er gyldig til busser, metro eller lokalbaner, men udelukkende i toget, og da billetens begrænsede gyldighed også oplyses, og accepteres, i selve købsflow'et, finder Movia, at ansvaret for at kunne fremvise gyldig billet fortsat ligger hos klager.

Der er på billetten anført Nørreport St. som slutdestination. Movia finder, at klager ved sit køb af Orange billet på tilstrækkelig tydelig vis i købsflowet gøres opmærksom på begrænsningerne i billetens gyldighed på strækningen. Begrænsningerne i billetens gyldighed fremgår desuden af handelsbetingelserne, som kunden accepterer inden købet:

09:12  Nyborg St.

10:36  Nørreport St.

Særlige vilkår for produktet

Gælder til én specifik dag og afgang, med afrejse fra den station der fremgår af din billet.

Er gyldig mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. Billetten kan tilbagebetales frem til 30 min før afgang. Køber du DSB Orange Fri med en pladsbillet, kan du tilbagebetale hele købet indtil 30 min før afgang.

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' til DSB Orange Fri

Accepter betingelser

Gå til betaling →

Klager er dermed på tilstrækkelig tydelig vis - både i forbindelse med selve billetkøbet og på selve billetten - gjort opmærksom på, at billetten ikke kan anvendes som rejsehjemmel i bus.

Vi henviser til 2020-0192, hvor Ankenævnet udtaler:

"...finder, at kunden ved korrekt indtastning af fra – og til-destination ved køb af Orange Fribillet på tilstrækkelig tydelig vis i købsflow'et gøres opmærksom på begrænsningerne i billettens gyldighed på den del af strækningen, hvor der rejses med Metro. Begrænsningerne i billettens gyldighed fremgår desuden af handelsbetingelserne, som kunden accepterer inden købet"

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 brugen af en Orange billet i bussen skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, misforståelser eller andet. En kontrolafgift er udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Klager har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er vores opfattelse, at en kunde, der accepterer og køber en billet med betingelser, der samtidig fremgår af billetten, må bære risikoen for en kontrolafgift, når samme betingelser ikke overholdes.

Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har fritaget klager fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen og fastholder derfor kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved