

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0115
- Klageren:** XX  
4700 Næstved
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i bussen på Orange DSB-billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han viste billetten til chaufføren og spurgte, om han kunne køre til stoppestedet Dyssegårdsvej, hvortil chaufføren bad ham tage plads i bussen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Gry Midttrun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren var den 19. august 2021 til behandling på Bispebjerg Hospital, hvorfra han rejste retur til Næstved st. med S-tog og regionaltog. Til rejsen havde han købt en Orange DSB Print Selv-billet gyldig fra Bispebjerg kl. 16:21 til Næstved kl. 17:29.

Efter ankomst til Næstved st. skulle klageren videre derfra med buslinje 601 mod sin bopæl. Det fremgår af bussens GPS, at den ankom til stoppestedet Næstved st. kl. 17:31:11 og afgik derfra kl. 17:36:40.

Ifølge klageren viste han sin billet til chaufføren ved påstigning på bussen og spurgte samtidigt, om han kunne køre til stoppestedet Dyssegårdsvej, hvorefter chaufføren svarede:

”Gå du dig bare ind og find dig en plads”.

Inden bussen forlod Næstved st., steg to kontrollører ombord kl. 17:34 og ved kontrol af klagerens rejsehjemmel, blev han kl. 17:35:56 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi Orange-billet ikke er gyldig i busser. Kontrollørerne steg af bussen igen, inden den kørte fra stoppestedet.

Den elektroniske kontrolafgift, som kontrolløren udfyldte til Movia, så således ud:

Linje	601
Køretøjs nummer	6073
Stop nummer	52098
Stop	Næstved St.
Tur ID	
Påstigning	19-08-2021 17:34:12
Udstedt dato/tid	19-08-2021 17:35:56
Stået af	19-08-2021 17:58:57
Passager tal	11
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Orange billet / Klapsæde billet

Klagerens billet så således ud:

Side 1:

## Print Selv-billet



### Billeteoplysninger

<b>30</b>	<b>16:21</b>	<b>Afgang fra</b> Bispebjerg	<b>Ankomst til</b> Næstved	<b>30</b>	<b>17:29</b>	<b>Kontrolnummer</b> 557 - O
<b>19.aug.</b>				<b>19.aug.</b>		

Via: se rejseplanen

<b>Billettype</b>	<b>Voksne</b>	<b>Ledsagende børn</b>	<b>Betalende børn</b>	<b>05-Billetter</b>	<b>Ung</b>	<b>Pris i alt</b>
DSB Orange Fri	-	-	-	1	-	47 kr.

### VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:

Mastercard \*\*\*\* \* 3221 Navn:

### Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange Fri gælder kun i de tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange Fri.
- DSB Orange Fri gælder ikke til busser, Metro eller lokalbaner.
- Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 15:50 den 19. august 2021. Print Selv-billetter kan kun tilbagebetales via [www.dsb.dk/netbutik/refundering](http://www.dsb.dk/netbutik/refundering).
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om reisetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

### Kontroloplysninger

Print Selv ID  
Mastercard \*\*\*\* \* 3221

Print Selv Navn

Bestillingstidspunkt 19.08.21 11:05  
Billetsnummer 5585P7TH



Side2:

## Din Rejseplan



### Til rejsen Bispebjerg St. - Næstved St., Torsdag d. 19 august

Start/Stop	Kl:	Dato:	Varighed:	Skift:	Transportmidler:
Fra: Bispebjerg St. Til: Næstved St.	→ Afg: 16:21 → Ank: 17:29	19.08.21 19.08.21	01:08	1	
<b>Detaljer</b>					
Bispebjerg St. Ny Ellebjerg St.	→ Afg: 16:21 → Ank: 16:35				S-tog F til Ny Ellebjerg St.
Ny Ellebjerg St. Næstved St.	→ Afg: 16:42 → Ank: 17:29				Regional-tog 54963 til Næstved St.

Det kan forekomme, at DSB er nødsaget til at ændre eller aflyse den planlagte køreplan. Her kan du benytte din DSB Orange Fri-billet på en togafgang, som ligger lige før eller lige efter den planlagte rejse/toegafgang. Vi kan desværre ikke garantere dig en ny plads.

Klageren sendte en klage til Movia over kontrolafgiften, hvor han beskrev situationen på følgende måde:

”

Jeg henvender mig da jeg mener at jeg er blevet uanstændig dårlig behandlet i bussen , linie 601 kl. ca 17.33 , torsdag d. 19/08 2021 !

Jeg kommer fra   
Bispebjerg Hospital . Er med tog ankomst Næstved Station kl 17.29 . Jeg skynder mig til bybusserne , og finder hurtigt ud af at linie 601, afg. 17.35 kunne være et godt bud for mig ! Jeg stiger ind i bussen og tager min billet frem og viser den til chaufføren . Spørger ham om jeg kan køre til Dyssegårdsvej !? Han siger : Gå du bare ind og find dig en plads !

Er meget træt og sløv efter behandling og lang rejsedag !

1 min efter at jeg har sat mig stiger 2 personer ind i bussen og råber “ Billetkontrol ” . Jeg viser igen min billet ! kontrollant 1 studere den nøje og beder kontrollant 2 om at tage over . Han scanner

og undersøger og siger som eneste kommentar , det er en DSB billet .

Jeg er jo da også lige steget på bussen fra et DSB tog ! Uden at sige mere beder han nu om ID og tager billede af denne og billet . Stadig uden forklaring skynder han sig ud og ! Kontrollant 1 træder nu til og udskriver en lang smal strimmel ud , og siger at den gælder som billet til endestation . Er overrumplet og forvirret og ser dem gå smågrinende bort , uanende om at de har givet mig en bøde . Har ikke mine læsebriller på mig 2.5 !

Først da jeg er hjemme ser jeg at jeg er pålagt at skulle betale 750 kr - er rådvild og slået ud ! Jeg havde da aldrig steget ind i linie 601 hvis jeg havde vist at jeg var blevet pålagt en “ BØDE ” på 750 kr for at sidde i en bus i få minutter , endda med chaufførs godkendelse og accept ! Chauffør kunne da bare have afvist mig ,evnt. fortalt hvis billetten ikke var gyldig eller blot bedt mig om at købe en billet m.m !

-----  
Det samme kunne de 2 kontrollanter .

---

Var jo lige steget fra tog til bus uden at den havde forladt stationen !

Det er uanstændig ,manipulerende bondefangeri grænsende til kriminel handling !

Dette kan Movia ikke være sig bekendt og de 3 medarbejdere burde have håndteret alt dette helt anderledes . Jeg sidder jo i denne bus i god tro uden tanker om snyd eller billetmisbrug !

Den kontrolafgift, som klageren fik udleveret, så således ud:

Kontrolafgift 625456

Udstedt den

19/08/2021 - 17:35

Udstedt til



Legitimation

Sygesikringsbevis

Årsag

Orange billet / Klapsede billet

Gyldig for

Voksen 750,00 kr.

Gyldighed

Denne blanket er gyldig  
som billet til bussens  
endestation

Udstedt af

Medarbejder Id: 327

Betaling

Du har mødt en billet-  
kontrollør, som har konstateret  
at du ikke havde gyldig  
rejsehjemmel.

Movia udsender faktura med  
betalingsoplysninger, enten  
til din e-Boks eller med post.  
Denne skal betales inden 14  
dage. Der vil blive pålagt  
rykkergebyr ved for sen  
betaling

Læs mere om billetkontrol,  
herunder hvordan du eventuelt  
kan klage over din afgift, på  
[www.dinoffentligetransport.dk/  
kundeservice/kontrolafgift/  
kontrolafgift-i-bussen/](http://www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice/kontrolafgift/kontrolafgift-i-bussen/)  
hvor du ligeledes kan betale  
kontrolafgiften med kort eller  
mobilepay. Du kan også betale  
den i din bank på FI-kode

+71-000000006254569+80456859<

Movia udfører billetkontrol  
iht. lov om trafikkselskaber §9  
og de fælles landsdækkende  
rejseregler.

Læs om vores behandling af  
personoplysninger på  
[moviatrafik.dk/persondata](http://moviatrafik.dk/persondata)



Efter at have modtaget indsigelsen fra klageren, sendte Movia sagen i høring i busselskabet, der betjener ruten:

”

Dato/tidspunkt: 19-08-2021 17:34:12

Linje: 601

Stop: Næstved St..

Køretøjsnummer: 6073

Retning: Dyssegårdsvej

Vi har modtaget en indsigelse mod kontrolafgiften, og vi har brug for yderligere oplysninger fra chaufføren, før vi kan færdigbehandle sagen.

Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- Kunden skriver, at chaufføren godkendte hans DSB orange billet. Kan chaufføren bekræfte dette?

-

-

”

Busselskabet svarede Movia:

*”Har lige talt med chauffør som ikke kan huske dette....*

*Men der er vel ikke så meget at komme efter - det står jo klokkeklart at " Orange " billetter IKKE gælder til bus....”*

Herefter fastholdt Movia kontrolafgiften over for klageren og skrev, at chaufføren ikke kunne bekræfte klagerens forklaring:

”

#### **Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift**

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det fordi, der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Da du mødte vores kontrollør i bussen, rejste du med en DSB Orange-billet.

DSB Orange billetter er kun gyldige til togrejser mellem de stationer, som fremgår af billetten. En DSB Orange billet er ikke gyldig i bussen, hvilket også fremgår, når du bestiller billetten i DSB app. Har du bestilt din billet som Print Selv, står det skrevet på billetten, at den ikke er gyldig til rejser med bus.

Vi har haft sagen i høring hos den pågældende chauffør, der desværre ikke kan bekræfte din forklaring.

”

Under den efterfølgende sagsbehandling i ankenævnet, har sekretariatet stillet nogle opfølgende spørgsmål til Movia.

#### **SEKRETARIATETS SPØRGSMÅL TIL MOVIA:**

*”Til brug for ankenævnets behandling af sagen skal vi anmode Movia om at kommentere selve kontrolsituationen mere uddybende, idet klageren har oplyst, at han ikke på noget tidspunkt blev orienteret om, at han var ved at blive pålagt en kontrolafgift, hvilket var baggrunden for, at han ikke sagde noget til kontrollørerne om, at han havde spurgt chaufføren til råds.”*

## Hertil har Movia svaret:

”Den 02. september blev sagen sendt i høring hos begge kontrollører. Vi modtager to svar den 06. september.

Vores spørgsmål til kontrollørerne er fremhævet og deres svar er med rødt.

### KUNDEN SAGDE ELLER GJORDE NOGET I FORBINDELSE MED KONTROLLEN?

Kunden fortalte slet ingenting i forbindelse med kontrollen. Han nævnte på intet tidspunkt, han havde vist sin orange-billet til chaufføren og chaufføren derefter havde sagt OK for billetten.

### KUNDEN OPFATTEDE/VAR KLAR OVER, AT HAN FIK EN KONTROLAFGIFT?

Kunden blev informeret om, at DSB orange billetter gælder kun til tog og ikke til bus. Udover det, så var kunden klar over at han fik udstedt en kontrolblanket, fordi vi mødte ham i linje 601, med en orange billet. Og viste ham også at det står på nederst på orange billetten. Han blev også informeret om, at han kunne klage, hvis han var uenig med udstedelsen af kontrolblanketten.

### KONTROLLØRERNE GRINEDE IMENS KUNDEN FIK SIN AFGIFT?

Selvfølgelig har vi ikke grinet af kunden på noget tidspunkt under afgiften. Ved ikke hvorfor kunden har opfattet det som vi har haft grint af ham, det tør jeg ikke svare på. Men vi har på intet tidspunkt stået og grint ham op i hovedet, smilet skævt til ham eller noget helt tredje, fordi han skulle have en kontrolafgift. Det er på ingen måde korrekt opførsel for hvad dette job kræver.

### KUNDEN VAR OPMÆRKSOM PÅ, AT DET VAR EN ORANGEBILLET?

Kunden var opmærksom på den billet han havde, han vidste bare ikke at den kun kunne accepteres som billet i togene. Jeg fortalte ham også at han kunne læse det på sin orange-billet. HELE episoden som han beskriver den, er langt fra hvad der sket. Han bliver billetteret og jeg ser han har en DSB orange-billet. Fortæller at han ikke kan bruge den i bussen, og at han meget gerne må fremvise noget ID, fordi han skulle registreres, på grund af forkert billettype. Jeg gør så plads til XX, så han kan tage over og registrere kunden. Og som han også blev informeret om, så er det ens eget ansvar for man har den korrekte rejsehjemmel. Og han var helt nede på jorden under hele kontrollen og det samme var vi.

Den anden kontrollør svarer:

Kunden sidder ned i bussen. Uden at have nævnt noget om han havde fået lov at køre med på orange billet af chaufføren kunden nævnte ingen ting overhovedet om chaufføren. Kunden fik en klar besked på at det han få af mig er en kontrol afgift, da han kører med orange billet i bussen. Jeg og XX forklar kunden at orange billet kun er gyldig i togene.”

Vi kan desværre ikke komme det nærmere. Kontrollørerne oplyser klager, at der bliver udstedt en kontrolafgift og giver samtidig en klagevejledning. Klager får derefter udleveret en afgift i bussen.

En del af forklaringen kan måske findes i, som klager selv skriver, han er træt og udmattet efter en lang dag og en lang tur? Det er selvfølgelig noget vi har stor forståelse for, men desværre har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, sygdom,

forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen, hvilket klager desværre ikke har kunnet. Klager oplyser ikke, at han har rådført sig med chaufføren.

Klager oplyser, at Movia udelukkende afviser klagers indsigelse på grund af rejsereglerne. Vi vil til det bemærke, at klager selv har valgt den pågældende rejse, accepteret betingelserne for brugen af billetten samt købt og printet den. Vi må derfor gå ud fra, at klager er bekendt med, at den ikke er gyldig som rejsehjemmel i bussen.”

### Sekretariatets yderligere spørgsmål til Movia:

Klageren oplyser, at kontrollørerne stiger af bussen lige efter kontrollen af klageren (ca. 17:36), men kontrollørerne har registreret afstigning til kl. 17:58:57.

- 1) Hvorledes dokumenteres det, at dette rent faktisk er tilfældet – er der fx gps i kontrollørernes udstyr, der viser tid og sted for deres af- og påstigninger?
- 2) Er det muligt at se GPS fra bussen, der viser bussens ankomst og afgang fra Næstved st. omkring tidspunktet 17:33-17:37?
- 3) Er det muligt at se GPS fra, hvor bussen befandt sig kl. 17:58:57 ved kontrollørernes afstigning, og stemmer dette sted med, hvor de ifølge Movias oplysninger stiger på den næste bus på deres vagt og kontrollerer?

### Movia svar:

Ad 1) Der er en GPS i kontrollørernes udstyr der viser præcist hvor det (udstyret) befinder sig på et givent tidspunkt. Det er dog ikke data vi umiddelbart har adgang til, men har mulighed fremskaffe – f.eks. på politiets foranledning.

Er det muligt at se GPS fra bussen, der viser bussens ankomst og afgang fra Næstved st. omkring tidspunktet 17:33-17:37?

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
601	89	Kuhlaus Vej	Dyssegårdsvej	52098	Næstved St.	17:35	17:31:02	17:36:11	17:31:11	17:36:40	17:36:47	Realtid	6073	1	100	329

Ad 2) Bussen befinder sig kl. 17:58:57 ved vendepladsen ved Dyssegårdsvej. Stoppestedet fungerer som endestation, hvor bussen vender om og kører tilbage mod bl.a. Næstved St. Bussen har planmæssig afgang kl. 17:58, men er 1 minut forsinket og kører derfra kl. 17:59:29.

Vi har undersøgt sagen nærmere og kan komme med kontrollørernes færden den pågældende dag. I hele minuttal:

[Udeladt]

17:34 - 17:58 er der billetkontrol i linje 601 på Næstved St.

Billetkontrollen kl. 17:34 er deres sidste før de tager tilbage til Valby. Kontrollørerne har i dette tilfælde ikke registreret deres afstigning korrekt; og klager har derfor ret, når han siger kontrollørerne forlader bussen efter endt billetkontrol.

At kontrollørerne ikke har registreret deres afstigning korrekt er ærgerligt, men uden betydning for afgiftens udstedelse. Bussen ankommer til Næstved St. kl. 17:31:11 og kontrollørerne stiger om bord kl. 17:34:12. Klager befinder sig allerede siddende i bussen. Kl. 17:35:56 udstedes afgiften. Kontrollørerne forlader bussen og tager mod Valby og kommer i den forbindelse til at notere et forkert afstigningstidspunkt.



Baseret på en samlet vurdering af sagen finder vi ikke, at ansvaret for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel er overdraget til chaufføren og ligger til grund, at:

- Klager har selv valgt den pågældende rejse, accepteret betingelserne for brugen af billetten, købt billetten og printet den.
- Betingelserne for billetten fremgår tydeligt af selve billetten.
- Klager oplyser ikke i kontrolsituationen, at han har forespurgt chaufføren.
- Chaufføren kan ikke bekræfte, at klager har fået lov til at køre med en Orangebillet.”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren besluttede at købe en Orange DSB Billet, hvori han anførte Næstved st. som slutdestination, til en rejse, der imidlertid gik til busstoppestedet Dyssegårdsvej i Næstved.

På den Print-Selvbillet han modtog, stod der tydeligt, at billetten ikke var gyldig til andre transportformer som bus, metro, letbane eller lokalbane.

Hertil kommer at det på selve billetten stod anført, at den var gyldig til Næstved st. med ankomst kl. 17:29.

Det er derfor ankenævnets opfattelse, at klageren ikke med rette kunne gå ud fra, at hans DSB Orange-billet var gyldig til rejse med buslinje 601 efter dette tidspunkt.

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. Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt, der kun er gyldig 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 Orangebillet, hvilket ankenævnet anser for et krav ifølge rejsereglerne punkt 2.4, hvis chaufføren skal vejlede kunden, og ansvaret for kundens gyldige rejsehjemmel skal overgå til chaufføren.

Klageren spurgte efter egne oplysninger, om ”han kunne køre til Dyssegårdsvej”, hvilket med rette kunne opfattes af chaufføren som et spørgsmål om bussens rute, snarere end et spørgsmål om rejsehjemlens gyldighed.

Ankenævnet finder derfor, at ansvaret for at forevise gyldig rejsehjemmel fortsat påhvilede klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende Rejseregler.

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

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren var uvidende om, at der var tale om en billetkontrol, hvor hans billet blev anset for at være ugyldig.

Imidlertid finder ankenævnet, at Movia må indskærpe over for kontrollørerne, at disse af egen drift og aktivt skal spørge passageren, om denne har spurgt chaufføren ved påstigningen. Ankenævnet

henviser til, at en passager, der bliver pålagt en kontrolafgift, får udleveret en strimmel, som ikke underskrives, og passageren skriver altså heller ikke under på, at pågældende ikke har spurgt chaufføren til råds.

Passageren får således ikke lejlighed til at tage stilling til det "nej", som kontrolløren taster ind på den elektroniske kontrolafgift, der indgår som en del af Movias efterfølgende sagsbehandling og beslutningsgrundlag vedrørende passagerens forespørgsel hos chaufføren.

## **RETSGRUNDLAG:**

Trafikselskaberne har i medfør af lov om trafikselskaber § 29 hjemmel til at fastsætte bestemmelser om kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke viser gyldig rejsehjemmel på forlangende.

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 til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

### **Fra Pkt. 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. 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. "

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

Klageren henviser til den klage, han oprindeligt sendte til Movia, som er gengivet under sagens omstændigheder.

### **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.

DSB's billetter, klippekort og periodekort, som gælder mellem en station i Hovedstadsområdet og en station i et andet trafikalskabsområde i Danmark, gælder også til bussen, lokalbanetoget 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.

Der kan for visse typer rejsehjemmel være fastsat specielle regler, hvilket vil fremgå i forbindelse med købet.

DSB Orange Billet er et kraftigt rabatteret 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, samt på selve print-selv-billetten.

#### Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger om bord linje 601 den 19.08.2021 ved Næstved St. og påbegynder en billetkontrol. Ved billetkontrollen fremviser klager en Print Selv-Orange-Billet. Da billetten ikke er gyldig som rejsehjemmel i bussen bliver der udstedt en kontrolafgift.

#### Movias afgørelse samt kommentarer

Den 26.08.2021 modtager Movia en indsigelse fra klager. Ifølge klager har han spurgt chaufføren, om han kan køre med til stoppestedet Dyssegårdsvej.

Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om en kunde har spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at klager har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering. Kontrollørerne har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl eller tilladelse bekræftet hos chaufføren.

Samme dag som Movia modtager klagers indsigelse bliver sagen sendt i høring hos operatøren, hvor chaufføren er ansat. Svaret modtages også samme dag.

Operatøren svarer: *"Har lige talt med chauffør som ikke kan huske dette"*.

Sagen sendes efterfølgende i høring hos begge kontrollører, der svarer:

*"Kunden fortalte slet ingenting i forbindelse med kontrollen. Han nævnte på intet tidspunkt, han havde vist sin orange-billet til chaufføren og chaufføren derefter havde sagt OK for billetten .... Kunden var opmærksom på den billet han havde, han vidste bare ikke at den kun kunne accepteres som billet i togene. Jeg fortalte ham også at han kunne læse det på sin orange-billet"*

samt

*"Kunden sidder ned i bussen. Uden at have nævnt noget om han havde fået lov at køre med på orange billet af chaufføren kunden nævnte ingen ting overhovedet om chaufføren .... Kunden var klar over at det er en dsb Orange billet han kørte med han nævnte det selv at det er en dsb Orange billet han har."*

En DSB Orange Billet er en "print-selv" billet. Klageren har bestilt den på DSBs hjemmeside og har ved bestillingen haft mulighed for at orientere sig om de særlige betingelser, der er knyttet til denne billetform, blandt andet at den ikke er gyldig i bus og metro. Billetten kan ikke købes uden at betingelserne accepteres. Det fremgår samtidig tydeligt af billetten, at den ikke gælder for rejser i bus (og metro).

Det er Movias opfattelse, at klager ikke har gjort det fornødne for sikre sig gyldig rejsehjemmel og derfor må bære risikoen for en kontrolafgift ved at foretage en rejse med bussen uden at købe en ny billet.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende. Movia har ingen mulighed for at vurdere, om brugen af en Orange Billet i bussen skyldes bevidst snyd, en misforståelse eller en forglemmelse.

Movia fastholder kontrolafgiften og lægger i vores afgørelse blandt andet vægt på, at:

- Klager har accepteret betingelserne for brugen af Orange Billetter
- Det fremgår på billetten, at den ikke er gyldig i bussen
- Operatørens og kontrollørernes hørings svar.

### **Hertil har klageren anført:**

"Trafikselskabets svar der vedrører rejseregler , kan jeg egentlig blot tage til efterretning ! Præmissen er dog efter min opfattelse , en helt anden . Jeg vil endnu engang fastholde det jeg har skrevet i klagen , men har dog yderlige kommentarer . Har læst nogle af de afgørelser der ligger og må konstantere at det er meget vanskeligt for kunder at få medhold i deres klagemål ,som ofte afvises med grund i rejseregler ! Det er her min præmisse skal læses .

I en afgørelse 2021-0037 , 15 sep 2021 , konkluderes der bl.a , at klageren ikke har spurgt chaufføren til råds ,vedrørende billet/ tur .....

Jeg har entreret bussen af døren fremme i bussen , har vist chaufføren min billet og spurgt om jeg kunne komme med , hvorefter han svarede : Du kan gå om og finde dig en plads ! Chaufføren kunne allerede her have afvist mig eller bedt mig om at købe en tillægsbillet eller lign.

Sidder nu i bussen i god tro efter en lang dags strabadser på Bispebjerg Hospital , træt og sløv ! Jeg er meget skuffet over Movias svar , da man som kunde naturligvis skal kunne stole på chaufførens afgørelse og hans habilitet !?

Kontrollanterne har næppe spurgt chauffør til råds ,da jeg sad i bussen , og havde ej heller lyst/ vilje til at advisere mig om at jeg tilsyneladende ikke havde ret til at køre med , og bedt mig om at forlade bussen , som jeg blot 3 minutter forinden havde entreret i god tro ! Kontrollant bad mig om at vise legitimation og selvfølgelig billet . Jeg var ikke klar over at de var igang med at udskrive en afgift ! Det gik først op for mig da jeg var hjemme ! Havde ikke mine læsebriller med .

Normalt tænkende mennesker ville da næppe gå ind i en bus , og spørge chauffør til råds ( vist billet ) , hvis man ved at man 3 min. efter vil få en afgift / bøde på 750 kr - vel !? At jeg er så tavs skyldes bl.a at jeg har været til behandling på Bispebjerg siden morgenstund ( træt ) og at jeg jo har sat mig ind i bussen i god tro ,og at jeg ikke på noget tidspunkt opfatter at jeg har fået denne afgift m.v ."

### **Til dette har Movia svaret:**

”Vi har en stor forståelse for, at der ske misforståelser, når passagerer retter henvendelse til chaufføren. Movia har forespurgt chaufføren, der desværre ikke husker situationen med klager.

Desværre har klager ikke nævnt for kontrollørerne i kontrolsituationen, at han havde fået indtrykket af chaufførens tilladelse til at køre med, hvorfor det ikke er blevet hverken af- eller bekræftet i kontrolsituationen.

Klager har selv købt en Print Selv-billet til Næstved St. fra Bispebjerg St. uden mulighed for omstigning til 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”.

Det fremgår samtidig tydeligt på selve billetten, at den ikke er gyldig som rejsehjemmel i bussen:[udeladt gengivet ovenfor under sagsfremstillingen].”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand