

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0142

Klageren: XX
1429 København K

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i bus på DSB Orange Fribillet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han var overbevist om, at han kunne anvende billetten til bus, da den er dyrere end en almindelig DSB Orangebillet.

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 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.

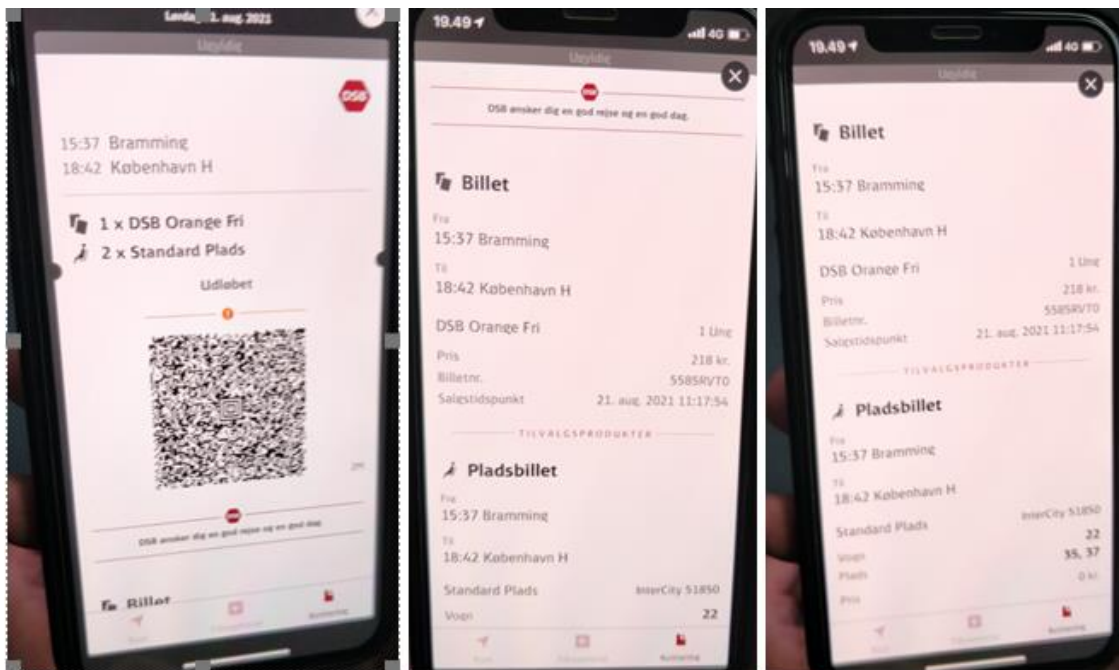
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde købt en DSB Orange Fribillet for den 21. august 2021 at rejse med toget fra Bramminge st. til København H. Derfra steg han på buslinje 2A for at fortsætte rejsen.

Ifølge klageren vidste han godt, at DSB Orangebillet ikke kan anvendes til busrejser, men han regnede med, at det noget dyrere produkt DSB Orange Fribillet ville være gyldig som rejsehjemmel i bussen.

Klagerens billet så således ud:



Da kontrollører steg om bord på bussen og kontrollerede klagerens billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi billetten ikke var gyldig til busrejser.

I den efterfølgende klage til Movia anførte klageren, at han havde været i god tro, fordi han havde købt en dyrere billet end en almindelig Orangebillet og derfor regnede med, at hans Orange Fribillet ikke havde samme begrænsede anvendelsesområde. Han havde spurgt kontrolløren, om han i stedet måtte checke ind på sit rejsekort, hvilket denne havde afslået.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 21. september 2021, fordi forskellen på de to produkter er fleksibiliteten, og fordi det i købsflow'et under "Særlige vilkår for produktet" bliver oplyst til kunden, at billetten ikke gælder i bussen. Hvis klageren havde indtastet sit destinationsstoppested, ville det blive oplyst, at billetten ikke gjaldt til hele rejsen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Hvis klageren ved købet i DSB-appen havde indtastet rejsens reelle destinationsstoppested med bussen i stedet for at indtaste København H, ville han have fået et andet købsflow end ved indtastning af to de to DSB-stationer.

Herunder gengives et eksempel på, hvordan kunden med rød tekst oplyses om, at billetten ikke er gyldig, når der indtastes et busstoppested på busrute 2A og vælges DSB Orange Fribillet:

Standard

115,-
DSB Orange billet (inkl. plads)

197,- ✓
DSB Orange Fri billet (inkl. plads)

415,-
Standard billet (inkl. plads)

DSB 1'

595,-
DSB 1' billet (inkl. plads)

UDREJSE
Mandag 24. Jan 2022, 13:38 - 16:31

Fra **Bramming St.**
Til **København H**

DSB Orange Fri billet
1 voksen 197 kr.
[Særlige regler](#)

Standard plads
1 stk. 0 kr.

Pris i alt 197 kr.

Fortsæt

[Læs mere om vores billettyper](#)

13:38 **Bramming St.**
InterCity-tog 842

Her gælder både billet og plads

16:31 **København H**
Gåtur

16:37 **Hovedbanegården, Tivoli (Bernstorffsgade)**
(skift)

16:39 **Hovedbanegården, Tivoli (Bernstorffsgade)**
A-Bus 2A

DSB billetten er ikke gyldig

16:50 **Bodenhoffs Plads (Prinsessegade)**

Særlige regler

- DSB Orange Fri-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange Fri-billetten kan refunderes indtil 30 minutter før planlagte afgang
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- DSB Orange Fri med kundetype barn, ung eller 65 kræver dokumentation for kundetypen på rejsen
- Pladsbillet købt sammen med Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min før afgang
- Pladsbillet købt særskilt kan tilbagebetales efter gældende regler for enkeltbilletten
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

Desuden oplyses kunden i købsflow'et om, at der gælder særlige vilkår/regler, jf. boksen ovenfor.

Det er derfor ankenævnets opfattelse, at klageren ikke med rette kunne gå ud fra, at hans DSB Orange Fribillet var gyldig til rejse med bus, og ansvaret for at vise gyldig rejsehjemmel påhvilede klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de Fælles Landsdækkende Rejseregler.

Det af klageren anførte om, at Orange Fribilletter er dyrere, ændrer ikke herved.

Ankenævnet bemærker, at DSB Standardbilletter, der kan anvendes vilkårligt inden for et givent døgn og til tilslutningsrejser, er et andet og dyrere produkt. Orange -og Orange Fribilletter er et stærkt rabatteret produkt, der kun er gyldig til den specifikt angivne togafgang, men kunden kan ofte spare mange penge ved at vælge Orangebilletter og så tilkøbe billet til bus eller metro/lokalbane, hvorfor det giver god mening at appen også tilbyder dette produkt på rejser, hvor der indgår andre transportmidler end DSB- og Arriva-tog.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften i bussen pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde, idet det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen.

RETSGRUNDLAG:

I henhold til lov om trafikkselskaber § 29 kan selskaberne opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke viser 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 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 rejsebegrænsninger ikke overholdes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg modtog en kontrolafgift i bussen fordi min togbillet åbenbart ikke var gyldig. Jeg rejste på en DSB Orange Fri billet fra Bramming - København H. Jeg var blevet overbevist om at Orange Fri billetter også var gyldige i bussen. Det synes jeg gav mening, da de koster mere end almindelige orangebilletter. Jeg var altså i god tro, da jeg satte mig i bussen.

Jeg fandt desværre ud af at min billet ikke var gyldig, da kontrolløren tjekkede den. Jeg spurgte pænt kontrolløren, om jeg måtte tjekke ind på mit rejsekort, som jeg altid gør, når jeg rejser med bussen. Det fik jeg afslag på og i stedet fik jeg en kontrolafgift. Min historik på mit rejsekort vil vise at jeg altid tjekker ind når jeg rejser.

Jeg synes ikke det er fair at jeg skal straffes med en afgift på 750 kr. pga. en misforståelse. Især ikke når jeg tydeligvis ikke var ude på at snyde - jeg var villig til at tjekke ind, som jeg altid gør.

Jeg klager primært af principielle årsager. Jeg tjekker altid ind på mit rejsekort og jeg har altid gyldig billet når jeg rejser.

Jeg ønsker at opnå en annullering af kontrolafgiften og en bedre behandling i fremtiden.”

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, 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.

Der kan dog for visse typer rejsehjemmel være fastsat specielle regler. Dette 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 billetens 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.

I forhold til en standard Orange Billet er der visse fordele ved en Orange Fri Billet:

	DSB Orange	DSB Orange Fri
Lavere pris end DSB Standard og Rejsekort	✓	✓
Kan refunderes		✓ Frem til 30 min. før afgang
Rejs i myldretiden		✓
Billetten kan købes til	Et begrænset antal afgange	Næsten alle afgange
Billetten gælder til	Valgte afgang	Valgte afgang

Når man bestiller sin billet via DSB’s app skal man acceptere betingelserne før købet kan gennemføres:

16:55 København H

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 og Arriva-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

Afgiften

Kontrollørerne stiger på bussen den 21.08.2021 kl. 19:46:33 ved stoppestedet Gammel Strand St. og påbegynder en billetkontrol. Klager, der i forvejen befinder sig i bussen, fremviser på kontrollørens forespørgsel en Orange Fri Billet. Billetten er ikke gyldig som rejsehjemmel i bussen og klager modtager derfor en kontrolafgift.

Afgørelse og kommentarer

Den 28.08.2021 modtager Movia en indsigelse fra klager. I indsigelsen gør klager gældende, at være i god tro, da en Orange Fri Billet koster mere end en almindelig Orange Billet. Klager skriver:

Jeg rejste på en DSB Orange Fri billet fra Bramming - København H. Jeg ved godt at almindelige Orangebilletter ikke er gyldige i bussen, men jeg var blevet overbevist om at Orange Fri billetter også var gyldige i bussen. Det synes jeg gav mening, da de koster mere end almindelige orangebilletter. Jeg var altså i god tro, da jeg satte mig i bussen.

Ifølge klager er han altså vidende om, at en Orange Billet ikke kan benyttes i bussen. Klager undersøger ikke nærmere hos hverken DSB før sin rejse eller hos chaufføren ved sin påstigning, om det også gælder en Orange Fri Billet, men går automatisk ud fra, at den er gyldig. Ansvar for den manglende gyldige billet må derfor ligge hos klager selv.

Da det ikke er en betingelse for pålæggelse af en kontrolafgift, at en passager bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen, finder Movia ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften.

Vi lægger vægt på:

- Kunden selv har valgt det specifikke produkt og har accepteret købsvilkårene, hvor det fremgår, at billetten ikke gælder til busser, metro og lokaltog.
- Klager er vidende om betingelserne for brugen af Orange Billetter.
- Klager har ikke spurgt chaufføren til råds.
- De fælles landsdækkende rejseregler."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand