

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0236
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
4760 Vordingborg
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse med bussen på DSB Orangebil-
let
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gæl-
dende, at købsprocessen er vildledende, når kunden undervejs 3-4
gange præsenteres for en hel rejseplan, der inkluderer bus og togrej-
sen, uden af billetten gælder dertil
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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 ved-
tægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

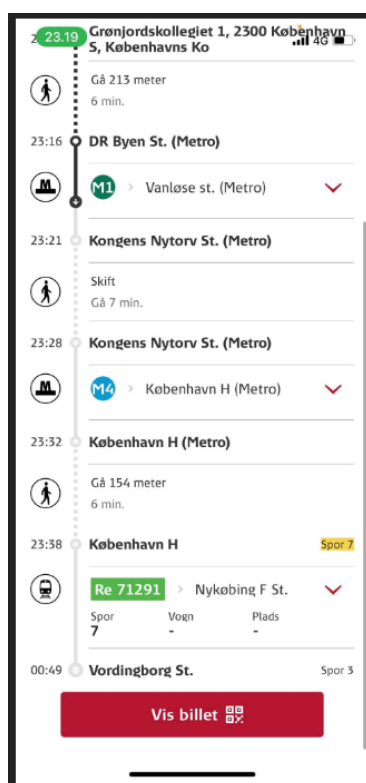
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 16-årige søn var på besøg hos sin bror på Grønjordsskolen på Amager, og skulle købe en billet til hjemrejsen til Vordingborg den 14. oktober 2022. Han indtastede Grønjordsskolen og Vordingborg st. i DSB's billetapp for at købe en billet. Appen foreslog denne rejserute:



Klagerens søn valgte en Orange Fribillet, der imidlertid ikke er gyldig til rejse med bus, Metro, letbane og lokaltog. Så da han senere om aftenen rejste med buslinje 31 for at komme til Hovedbanegården, blev han ved kontrol af sin rejsehjemmel pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 23:11. Billetten så således ud på telefonen:



Før rejsen
rejsen



Efter

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede dette med det vildledende købsflow i appen, hvor kunden på flere skærbilleder i købsprocessen får vist den samlede rejse med bus og tog samt tasten "vis billet", hvilket var grunden til, at sønnen troede, at billetten var gyldig til hele rejsen.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at Orangebillet er et stærkt rabatteret produkt, der kun gælder i DSB og Arriva-tog hvilket også vises i købsflow'et, på DSB's hjemmeside, i handelsbetingelserne, der godkendes inden købet, og på den endelige billet.

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren eksemplificeret, hvor præcis hun mener, der er tale om vildledning med forslag til forbedring af appen. Dette er gengivet nedenfor.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer udtaler:

Klagerens søn indtastede afgang- og ankomstdestinationen, hvorunder han i det efterfølgende købsflow ved valg af Orange Fribillet, fik oplyst, at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med bus 31, og ved en pop-upbesked fik oplyst, at de særlige vilkår for billetten var blandt andet, at den ikke gjaldt i busser.

Klageren fik efter valg af Orange Fribilletten udstedt en billet gyldig fra København H kl. 23:38 – Vordingborg st., som vist ovenfor.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at det giver god mening, at kunden tilbydes Orangebilletter, selv om disse ikke er gyldige til hele den rejse, der indtastes, fordi der kan være mange penge at spare på togrejsen ved denne billettype, selv om der skal købes en yderligere separat billet.

Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med bus. Vi finder derfor, at klagerens søn ikke med rette kunne regne med, at han kunne rejse med buslinje 31 inden billettens gyldighedstidspunkt kl. 23:38 fra København H.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Vi bemærker, at hvis ansvaret for, at kunden har gyldig rejsehjemmel skal være overgået til chaufføren, skal kunden tydeligt have forevist og spurgt om den specifikke billet er gyldig til den påtænkte busrejse, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. Movia har desuden oplyst, at buslinje 31 ikke kører i nærheden af Grønjordskollegiet.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og vi finder, at der i øvrigt ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi konstaterer dog, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, antageligt fordi der nu udbydes flere Orangebilletter, og fordi det ikke er en betingelse, at kunden rejser over Storebælt. Vi har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, der gælder for det udbudte produkt, særligt når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

Vi anbefaler derfor, at DSB overvejer, om billettens begrænsede anvendelsesområde kan gøres endnu tydeligere for kunden under hensyntagen til, at købet foregår på en mobiltelefonskærm, og sender afgørelsen i anonymiseret form til DSB.

2 medlemmer med 2 stemmer udtaler:

Orangebilletten var ikke gyldig til rejse med bussen, og kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

Men på baggrund af at vi kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter til stadighed udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, tager vi dette som udtryk for, at kunderne ikke får tilstrækkelig tydelig information undervejs i købsflow'et.

Der skal i forbrugerforhold gives tydelige oplysninger til forbrugeren/kunden om tungtvejende forhold. Vi finder, at Orangebillettens begrænsede gyldighedsområde er tungtvejende, når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en stoppestedsdestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet, som præsenteres for kunden på samme måde, som de øvrige DSB Standardbilletter, der kan anvendes også til bus, letbane, lokalbane og Metro. På dette tidspunkt i bestillingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har samme anvendelsesområde. Mobilbilletter købt i apps foregår på mobiltelefon, der har en begrænset skærmstørrelse, hvorfor ankenævnet finder, at informationsniveauet og det visuelle udtryk skal tage højde herfor.

På baggrund af det anførte kan Movia ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Movia. Det har ikke betydning, at klagerens rejserute blev vist med Metro fra Grønjordskollegiet til København H. En Orangebillet ville heller ikke have været gyldig til rejse med Metroen.

Da der er tale om en praksisændring for så vidt angår ankenævnets holdning til, at kontrolafgiften skal frafaldes, skal Movia ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

Vi bemærker, at det er uden betydning, at Movia ikke selv har mulighed for at ændre informationen i DSB's app, idet både Metro Service og DSB deltager i DOT-samarbejdet, der for kunden fremstår som en enhed.

Vi finder, at en eventuel omgåelsesrisiko vejere mindre tungt end forbrugeroplysningen. Der er desuden ikke risiko for konkret omgåelse, da klageren nu er vidende om billetens begrænsede gyldighedsområde og ikke en anden gang kan rejse på Orangebilletter med bus, Metro, letbane eller Lokaltog. En generel omgåelsesrisiko imødegås ved, at det i situationen var berettiget at pålægge en kontrolafgift og ved en tydeligere forbrugerinformation.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet pålægge kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke 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. 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 (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Min søn på 16 år, var på besøg hos storebror på Grønjordskollegiet, Amager, for første gang alene med toget.

Da han skulle hjem til Vordingborg, brugte han DSB-appen til at finde vej fra kollegiet og købe billet til rejsen til Vordingborg.

Han søgte på Vordingborg i appen, og her kom der en fuld rejseplan frem, som han kunne købe billet til fra samme skærbillet. Han fik flere priser tilbudt, og han valgte den billigste, en orangebillet, som han købte.

Han kunne herefter se hele rejseforslaget med en knap over, hvor der stod "Vis billet". Dette har han tolket, som om billetten gældt for hele den viste rejse.

I bussen viste det sig dog, at billetten ikke var gældende i bus og metro, men var kun gældende fra hovedbanegården, og han fik pålagt en kontrolafgift.

Ad 1) Jeg synes også, at den omtalte skærbillet og købsproces er tvetydigt, og derfor har [sønnen] tolket det som en billet gældende for hele rejsen. Han kan fremsøge en hel rejse i appen, og herefter med et enkelt klik købe billet til den selvsamme rejse, men billetten åbenbart ikke er gældende for hele rejsen. Jeg forstår nu, at man ikke kan tage bus og metro på orangebillet, men i den givne situation troede [sønnen], at han har købt billet til rejsen i appen. Det skyldes et tvetydigt købsprocedure, og kan efter min mening give anledning til annullering af bøden.

Ad 2) Jeg synes ikke at det er fair at betale fuld bøde, når man er som ung på sin første rejse alene, og man i øvrigt er i god tro og har købt billet. Movia bør som minimum reducere kontrolafgiften, fordi det er en dobbeltstraf både at købe billet - og også at betale kontrolafgift."

Og supplerende:

"Min påstand er, at DSB app'en købsprocess er misvisende, og derfor bør bødet forfalde - ikke kun i vores tilfælde, men også for de andre, som er blevet snydt.

Appen præsenterer brugeren for en hel rejse med bus og tog for en bestemt pris 3-4 gange, men det er kun i det allersidste skærbillede kan man måske opdage, at man blev ført bag lyset, og at billetten måske ikke gælder hele rejsen. Hvis ikke man læser alt det, der står med småt, kan man have **god grund til at tro, at man rejser med gyldig billet.**

Man kan på klagenævnets se, at der er flere, som løber ind i det samme problematik, nemlig, at de mener at have købt gyldig billet til en rejse i en app, men de overseer, at de kun har købt en billet til en del af rejsen.

På nedenstående 6 skærbilleder kan I se, hvordan brugeren først **3-4 gange bekræftes i, at han er i gang med at købe en billet til en hele rejse med metro og tog**, og det er kun på det sidste skærbillede, hvor der står med småt, at man rent faktisk ikke får en billet til hele rejsen. Her tilbydes den rejsende ikke andre muligheder, end at betale for billetten. Man kunne forestille sig, at med enkelt

forbedringer af købsprocessen vil man kunne undlade at vildlede de rejsende - og derfor ligger ansvaret hos app'ens udbyder, og ikke de velvillige rejsende.

foto1

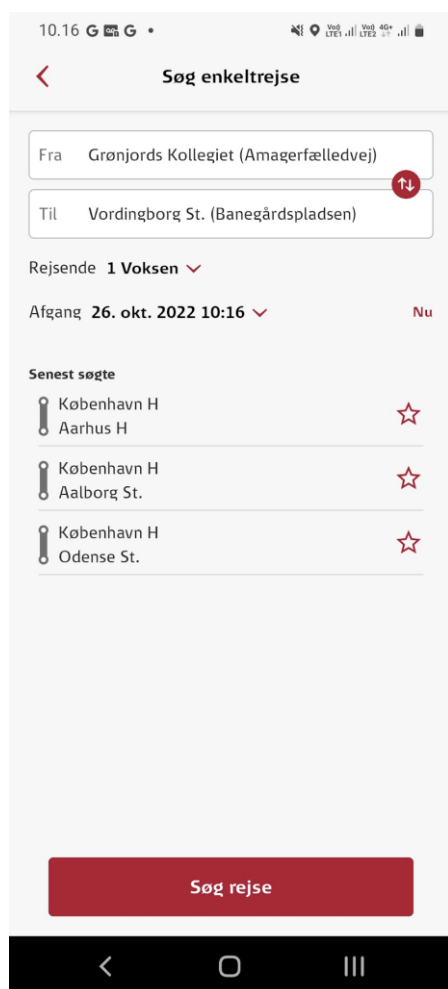
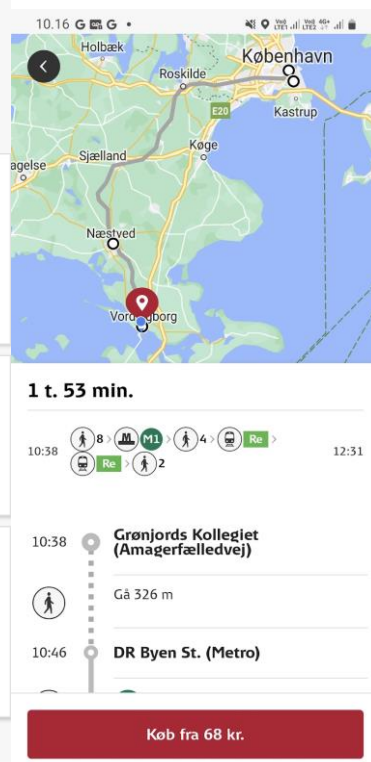


foto2



foto3



Skærm 1 - Rejse fra Grønjordskollegiet til Vordingborg

Den rejsende prøver at finde vej fra Grønjordskollegiet på Amager til Vordingborg.

Skærm 2 - En rejse til fods, med metro, og med regionaltog

Brugeren har fundet en rejse med metro og tog fra 68 kroner. Prisen fremhæves med store bogstaver, og ser ud til at være for hele rejsen, som tager 1 t. 53 min. Ikonerne viser rejse med

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



metro.

Skærm 3 - Den samlede rejse vises på kort

Her vises igen den samlede rejse både med metro og tog, igen er prisen 68 kroner, og varighed 1 t. 53. Brugeren er *anden gang* bekræftet i pris for rejse med både metro og tog og varighed af 1:53.

foto 4



foto 5

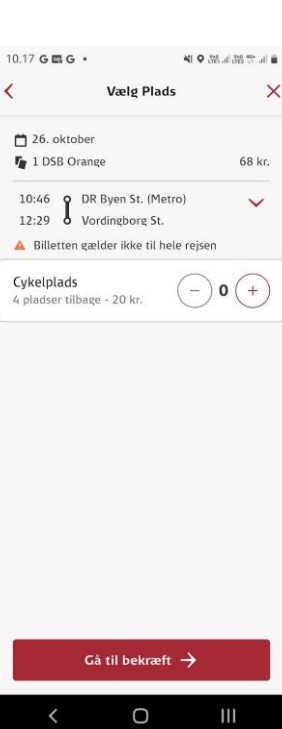


foto 6



Skærm 4 - Den samlede rejse vises igen, og prisen er igen 68 kroner for rejsen

For *tredje gang* bekræftes den rejsende i, at man kan komme fra DR Byen St. (Metro) til Vordingborg med Orange for 68 kroner. Prisforskellen begrundes med "fast afgang og ikke refunderbart" - og ikke med at "Orange ikke gælder for hele rejsen".

Skærm 5 - Vælg pladsbillet til cykel

På det næste skærmbillede kan man se hele rejsen og prisen for *fjerde gang*, og vælge cykelpladsbillet. Hvis man ikke skal have cykelbillet eller pladsbillet, så denne skærm springes over. Set i bakspejlet viser dette skærmbillede måske, at selve billetten ikke gælder for hele rejsen, men det kan snildt også tolkes sådan, at det er kun cykelbilletten, der ikke gælder til hele rejsen.

Automatikvej 1, 2860 Søborg

Tlf: 22 62 65 00

tirsdag kl. 9.30-11.30 og fredag 10:00-11:30

e-mail: mail@abtm.dk

www.abtm.dk

Skærm 6 - Et enkelt skærbillede viser, at billetten ikke gælder for hele rejsen.

Det sidste skærm viser jo, at billetten kun gælder i tog, men de foregående 4 skærbilleder "lovede" jo en rejse fra A til B for den samme pris. Folk er på dette tidspunkt er i den tro, at de køber billet for hele rejsen. Nogle som ikke læser godt eller er opmærksomme på detaljerne i dette billede, kan fortsat tro, at de betaler for hele rejsen, hele rejsen vises nemlig endnu. Selv ankenævnet var nødt til at fremhæve disse forhold med gult i deres afgørelse Journalnummer: 2022-0091, fordi det ikke i sig tydeligt, at man ikke køber billet for hele rejsen.

Så alt i alt kan det sammenlignes med en sælger, der prøver at sælge en bil for en given pris, og bekræfter 4 gange, at prisen er for hele bilen, mens det står der med småt i købsaftalen, at der ikke er hjul på bilen, og det er købers problem. Ikke acceptabelt, vel."

Indklagede anfører følgende:

"På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler samt 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.

Visse særlige billettyper og togtyper har krav om bestemte afgange og pladsreservation, som fremgår i købs flowet og i købsbetingelserne.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

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. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddeleller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes

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

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



hvor dette er markeret på billetten med angivelse af omstigningsområde. Man kan på den måde tage bus-sen 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, og 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 i forbindelse med bestillingen samt på selve billetten.

En kunde gøres altså tydeligt opmærksom på både i købsflowet for Orange DSB-billetter og i handelsbetin-gelserne, 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 31 den 14.10.2022 kl. 23:08 og påbegynder en billetkontrol. Klagers søn frem-viser i den forbindelse en Orange Billet, som ikke er gyldig som billet i bussen:
[Udeladt, gengivet ovenfor under sagsfremstillingen]

Der er dermed ikke fremvist en gyldig billet og der udstedes en kontrolafgift jf. de gældende rejseregler.

Movia modtager en indsigelse den 24.10.2022

Afgørelse og kommentarer

Klagers søn skal fra København til Vordingborg og køber sin billet i DSBs app.

Når man bestiller en billet på DSBs app, skal man igennem flere trin før billetten er købt.

Første trin er en rejsesøgning og efterfølgende valg af afgang. Når man vælger en afgang åbner den sam-lede rejse:

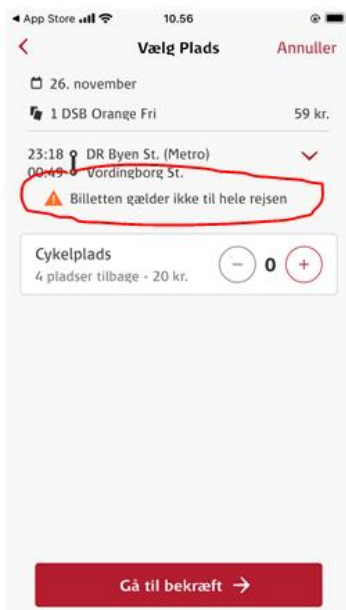
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



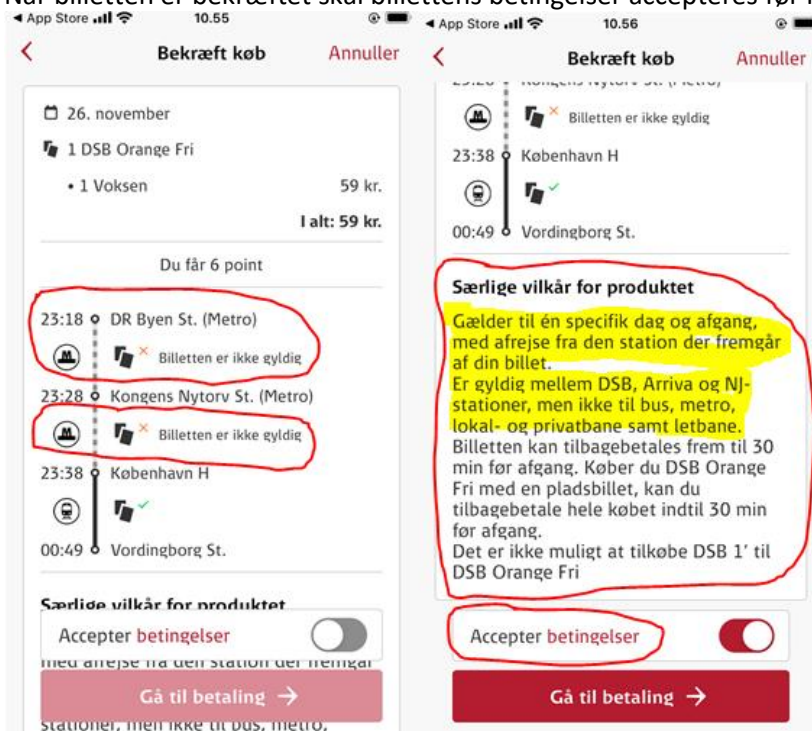
Når den ønskede rejse er valgt, skal man vælge sin type af billet. Der er forskellige valgmuligheder med en kort beskrivelse.

Når man har valgt sin billet skal man vælge hvorvidt man ønsker en pladsbillet. Her bliver det oplyst, hvorvidt den valgte billet gælder til hele rejsen. Klagers søn har i dette tilfælde valgt en Orange Billet og gøres derfor opmærksom på, at den ikke er gyldig til hele rejsen:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Når billetten er bekræftet skal billetens betingelser accepteres før købet kan gennemføres:



I det konkrete tilfælde bliver klagers søn altså flere gange under bestillingen gjort opmærksom på, at betingelsen for den valgte billet er at den ikke er gyldig til hele rejsen. Dette accepteres og billetten købes.

Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Movia finder at det i bestillingen før købet på tilstrækkelig fremgår at der gælder særlige vilkår for billetten, og at klager dermed

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



har haft rig mulighed for at orientere sig om de særlige betingelser, der er knyttet til billetten - heriblandt at den ikke er gyldig til rejser med bus.

På kvitteringen som er modtaget efter købet fremgår det, at billetten er gyldig fra København H til Vordingborg:

Til rejsen: København H > Vordingborg St., d. 14. oktober 2022

Billet fra København H > Vordingborg St.

Afgang Ankomst
23:38* 00:49*

* Billetten gælder kun på den valgte dag og det valgte tidspunkt.

På selve billetten oplyses det tydeligt, at billetten udelukkende er gyldig i toget:



Klager skriver i sin indsigelse til ankenævnet:

"Han fik flere priser tilbudt, og han valgte den billigste, en orangebillet, som han købte"

Der er altså købt en billet udelukkende baseret på prisen uden samtidig at sikre sig gyldigheden. Ansvar for billetten og dens gyldighed må derfor ligge hos klagers søn og ikke hos Movia.

Movia finder, at det tydeligt oplyses i bestillingsprocessen, at der gælder særlige vilkår og betingelser for brugen af Orange Billetter. Da det ydermere fremgår af kvitteringen modtaget efter købet og af selve billetten finder vi ikke, at klagers søn har gjort det fornødne for sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen.

En kontrolafgift er udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen og pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om en kunde bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Det er derfor et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale den korrekte pris for sin rejse, hvis det accepteres, at man kan rejse med en Orange Billet i bussen.

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

Det er derfor Movias opfattelse, at klagers søn ikke har overholdt sin pligt som kunde i at sikre sig gyldig rejsehjemmel, og at der derfor i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der fritager klager fra at skulle betale en kontrolafgift."

Og derudover:

" Billetten er gyldig fra Hovedbanegården til Vordingborg. Det er Movias opfattelse, at man undervejs i købsflowet, samt i selve bestillingen, på tilstrækkelig vis bliver gjort opmærksom på de særlige vilkår der gælder for en Orange Billet.

Vi bemærker, at kontrolafgiften er udstedt i linje 31, som ikke kommer i umiddelbar nærhed af Grønjordskollegiet, hvor søgningen foretages fra.

Klagers søn har ikke forespurgt chaufføren ved sin påstigning og ansvaret for billetens gyldighed er derfor ikke overdraget til chaufføren og dermed Movia.

Movia har ingen yderligere kommentarer og afventer ankenævnets afgørelse.

Med hensyn til selve bestillingsprocessen og købsflowet af Orange Billetter i DSBs app anbefaler vi på det kraftigste klager at kontakte DSB med sine forslag og kommentarer. Det kan fx gøres her <https://www.dsb.dk/kundeservice/skriv-til-os/>."

Hertil har klageren svaret:

"Movias svar forholder sig ikke til det afgørende argumenter i min klage, dvs.

1. den vildledende del af købsprocessen på skærbilleder 2, 3, 4 og 5
2. samt at det er urimeligt både at betale prisen for en forkert billet og også betale hele bøden.

Movias svar viser en smule anderledes skærbilleder i købsflowet, end dem, som vores konkrete klage handler om. Movia bedes forholder sig til de skærbilleder, som os, rejsende, er blevet præsenteret for i appen.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Jeg forstår, at min søn ikke havde en gyldig billet til rejsen, men jeg anfægter, at han alene bærer ansvaret herom. Han havde 200 kroner med, som han kunne købe billet for, men den vildledende købsproces har fået ham til at tro, at han kunne købe rejsen for en billigere pris, fordi købsflowet i appen var misvisende, og har fået ham til at tro, at rejsen kunne købes for 88 kroner.

Rejseselskaberne bør tage ansvar for deres vildledende salgspraksis, som jeg uddyber herunder. Jeg præciserer, hvordan købsprocessen i appen er **vildledende**, og hvorfor rejseselskaberne bør bære ansvaret for de misforståelser, som opstår som følge heraf.

1. Vildledende købsproces

Købsprocessen i appen består af i alt 6 trin, inden man betaler for rejsen. Disse trin svarer til de 6 skærmbilleder i klagen.

En forkert kombination af pris og vare fremgår af hele 4 omgange i starten af købsprocessen, og det fører til mange misforståelser hos de mindre erfarne rejsende (fx børn, indvandrere og ældre mennesker, som det kan ses i tidligere klager på <https://www.abtm.dk/afgoerelser/?showcat=13231>.) Fælles for disse er, at børnene ofte udstedes til folk, som mener at have købt gyldig billet.

Købsprocessen indledes nemlig med at "love" at sælge **hele rejsen for den billige pris**, se på nedenstående billedudsnit af skærmbillede 2.

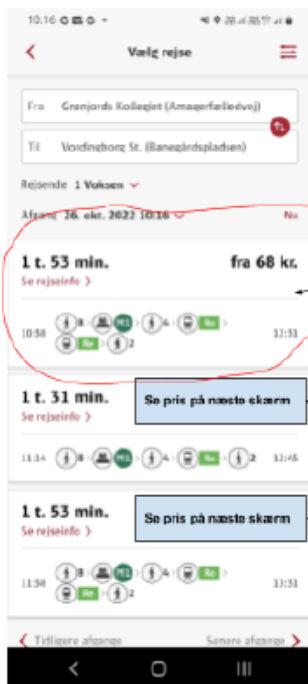
1 t. 53 min. fra 68 kr.
Se rejseinfo >

10:38 8 > M1 > 4 > Re > 12:31
Re > 2

Dette skærmbillede lover en bestemt kombination af rejse og pris.

Den **konkrete rejse** vises med afgang 10:38, gåtur på 8 minutter, rejse med M1, endnu en gåtur, og til sidste rejse med tog.

Rejsen slutter 12:31, og kan købes fra den **billige pris 68 kroner**. Dette skærmbillede er medvirkende til, at min søn, som er en uerfaren rejsende, begynder at antage i starten af købsprocessen, at han kan købe den konkrete rejse for den givne pris, fordi appen oplyser en forkert sammensætning af rejse (varedeklaration) og pris. Med andre ord, afgiver skærmbilledet i appen et løfte om en bestemt rejse for en bestemt pris.



Vildledning 1

Hele rejsen med metro og tog vises sammen med prisen i den samme ramme på skærbillede 2.

Dette kan næsten kun tolkes sådan, at appen sælger en rejse, som indeholder både Metro og Tog, og kan købes for 68 kroner.

Her afgiver appen den første løfte om en samlet rejse for den givne pris.

En mulig løsning

Appen bør ikke vise en forkert sammensætning af pris og rute.



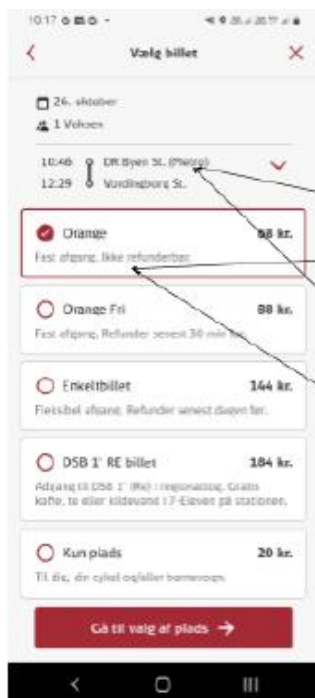
Vildledning 2

Den samlede rejse vises på et kort, med metro og tog. Den konkrete rejse kobles på en konkret pris på skærbillede 3.

Anden gang lover app'en, at man kan købe præcist denne rejse for 68 kroner.

En mulig løsning

Appen bør enten vise knappen uden pris, eller vise den rette pris for rejsen, "køb fra 128 kroner".



Vildledning 3

Skærbillede 4 viser den samlede rejse fra DR Byen Metro til Vordingborg, prisen er fortsat 68 kroner.

Der står godt nok "fast afgang", men dette tolkes igen, som om det handler om den konkrete afgang fra DR Byen. Det siger ikke noget om, at det kun gælder tog.

Det er tredje gang, pris og rute oplyses forkert.

Læg mærke til, at næste trin er køb af pladsbillet, og ikke almindelige billet.

En mulig løsning

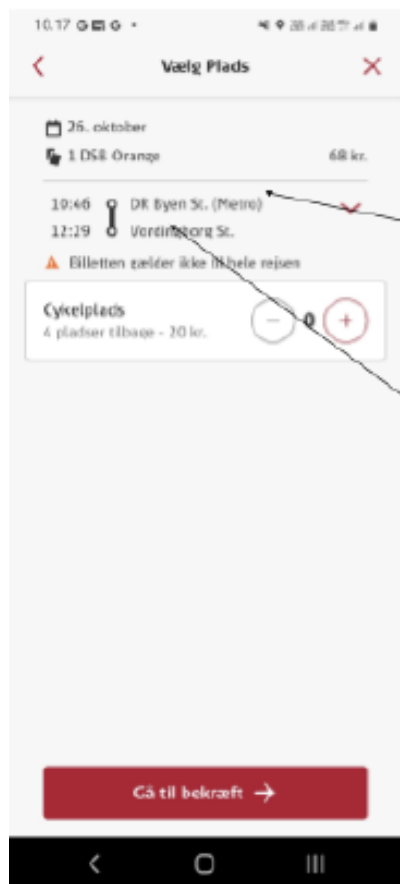
Skriv, at Orange gælder ikke i bus og metro, eller ret ruten så Metro og bus ikke fremgår.

Det næste trin i købsflowet er valg af pladsbillet. Movia skriver følgende:

Når man har valgt sin billet skal man vælge hvorvidt man ønsker en pladsbillet. Her bliver det oplyst, hvorvidt den valgte billet gælder til hele rejsen. Klagers søn har i dette tilfælde valgt en Orange Billet og gøres derfor opmærksom på, at den ikke er gyldig til hele rejsen:

”

Dette er faktisk forkert. Det omtalte skærbillede, skærbillede 5 i klagen, som omhandler alene pladsbillet eller cykelbillet. Her bliver det oplyst, hvorvidt pladsbilletten gælder hele rejsen. Min søn købte IKKE pladsbillet, og derfor er denne skærm ikke relevant i forhold til klagen.



Vildledning 4

Skærbillede 5 fortsat viser en rejse fra DR Byen Metro til Vordingborg, prisen er fortsat 68 kroner.

Læg mærke til, at dette skærbillede omhandler "Valg af plads", og som sådan har ikke noget med selve billetten at gøre. "Pladsbilletten gælder ikke hele rejsen."

Dette skærbillede tolker vi som om "Skal du have plads til din cykel?", og som sådan ikke finder det relevant for os, da vi hverken skal have cykel eller plads.

En mulig løsning

Ret rejsen til den korrekte rejse, dvs. kun med tog fra KBH H.

Opsummering af fejlen i købsprocessen

Nedenstående tabel viser, hvordan købsprocessen gennemføres i appen (se originale skærbilleder i klagan)

Trin 1 / Skærbilled e 1	Trin 2 / Skærbilled e 2	Trin 3 / Skærbilled e 3	Trin 4 / Skærbilled e 4	Trin 5 / Skærbilled e 5	Trin 6 / Skærbilled e 6
Ingen fejl observeret	Fejl: DSB oplyser forkert pris for rejsen	Fejl: DSB oplyser forkert pris for rejsen	Fejl: DSB oplyser forkert pris for rejsen	Fejl: DSB oplyser forkert pris for rejsen	Fejl: Den rejsende overser 2 detaljer i skærbilled et

Tabellen viser, at appen viser forkerte prisinformation i 66% eller mere af købsprocessen, mens den rejsende overser nogle enkelte detaljer i det sidste skærbillede.

Med andre ord, min søns fejl består blot i, at han ikke verificerer, at den information, som han fik stillet i udsigt i både skærbillede 2, 3, 4 og 5 er fortsat også gældende i skærbillede 6. Jeg synes, at det er en

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



mindre forseelse, end det, at appen viser forkert kombination af rejse og pris 4 gange. Derfor mener jeg, at ansvaret ligger mere hos dem, der laver en vildledende købsflow, end dem, der bliver vildledt af købsflowet, og derfor bør bøden frafælde.

2. Bøden bør reduceres med billetens pris

Jeg håber, at ovenstående har overbevist klagenævnet om at placere en del af ansvaret hos rejseselskaberne. Hvis det ikke er nok til at frafælde bøden helt, vil vi anmode om at få bøden nedsat med billetens pris. Det er en dobbeltstraf både at købe billet og betale bøde. For at opnå den rette proportionalitet i bødeystemet, skulle man nedsætte bøden med den gyldige del af billettens pris.

Pris i god tro med billet	Pris i ond tro uden billet
1000 kroner + billetens pris	1000 kroner

Det kan ikke passe, at man skal betale mere, hvis man laver en fejl i god tro, end hvis man slet ikke køber billet. Jeg håber, at klagenævnet kan se argumenterne i min klage, og ansporer til bedre praksis i vores offentlige transport."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand