

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0102
- Klageren:** XX
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse med Letbanen i Odense på DSB Orangebillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at rejsen med Letbanen fremgik af billettens rejseforløb
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Fynbus er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Fynbus, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

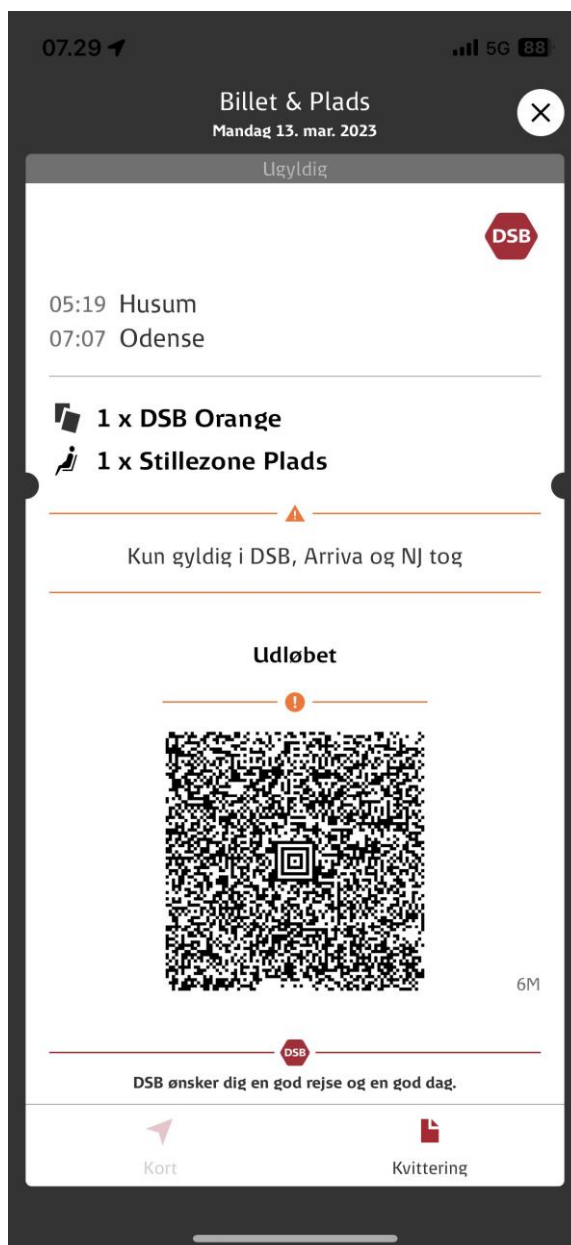
-oOo-

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

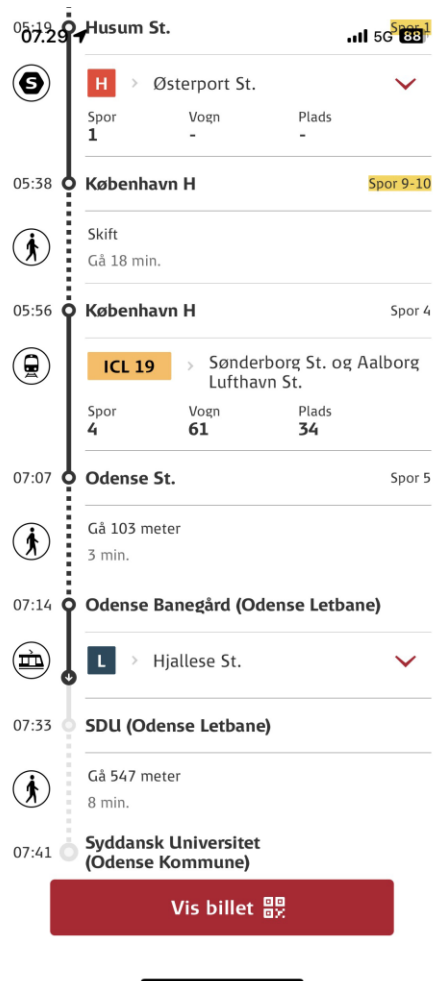
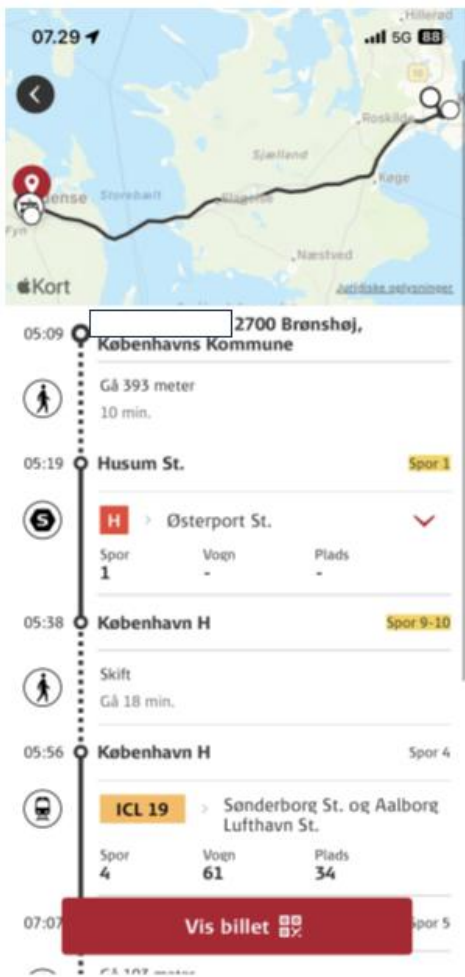
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

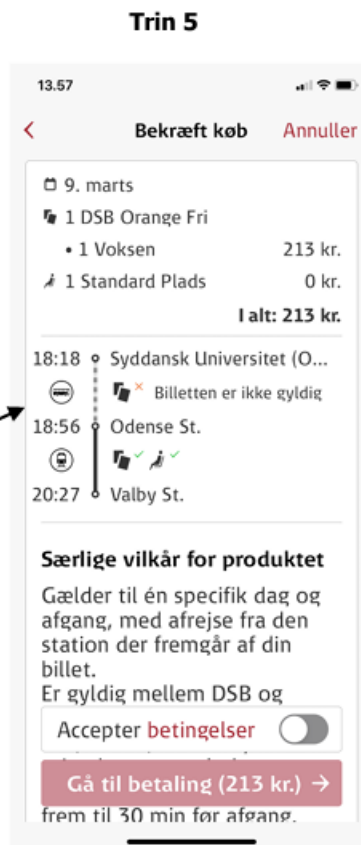
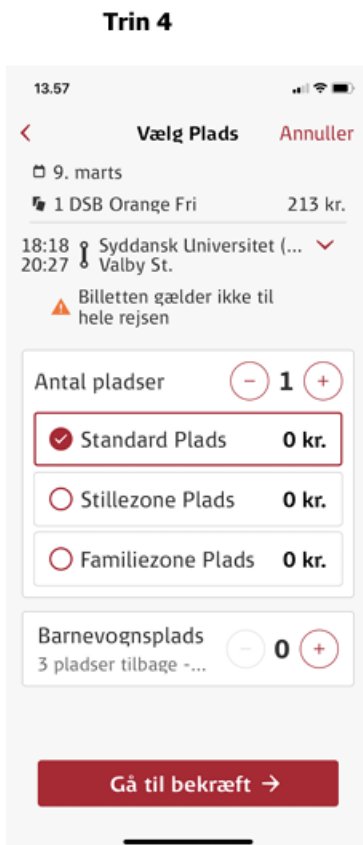
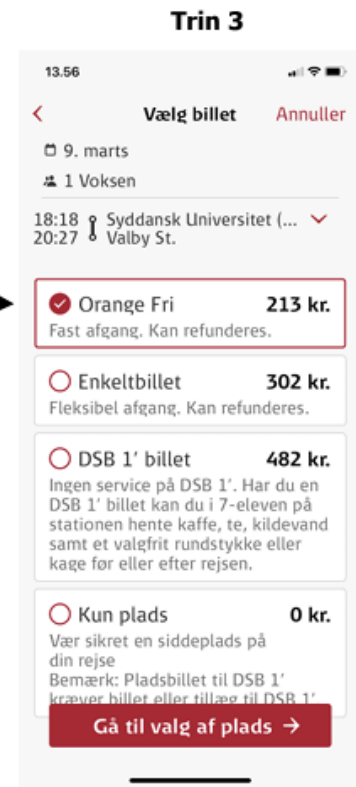
Klageren skulle den 13. marts 2023 rejse fra bopælen i Brønshøj til SDU i Odense og indtastede disse destinationer i DSB's billetapp, der herefter foreslog en række billetter. Af disse valgte klageren en DSB Orangebillet, der så således ud på hans telefon [efter udløb]:



Udover billetten modtog han desuden en rejseplan på telefonen, der så således ud:



Købsflow'et i DSB's app ser således ud (eksempel fra tidligere sag, hvor afgangssted var SDU):



Klageren steg efter ankomsten til Odense om bord på Letbanen for at fortsætte rejsen til SDU. Her var der kontrol af hans rejsehjemmel, og da en DSB Orangebillet ikke er gyldig til rejse med Letbane, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren har gjort gældende, at han tilbød kontrolløren at checke ind på sit medbragte Rejsekort, men den ubehøvede kontrollør tillod det ikke.

Samme dag, den 13. marts 2023, klagede klageren til Fynbus over kontrolafgiften og gjorde gældende som gengivet ovenfor samt vedhæftede billetten og rejseplanen.

Fynbus fastholdt kontrolafgiften den 15. marts 2023 med den begrundelse, at Orangebillet er en rabatteret billet med særlige vilkår, og det fremgår af billetten, at den ikke er gyldig i busser.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet og tilføjede, at kontrolløren havde tvunget ham til at opgive sit cpr-nummer og havde udspurgt om, hvem der ellers boede på hans adresse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN (der træffes afgørelse efter stemmeflertallet):

3 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang udtaler:

Indledningsvist bemærker vi, at Fynbus i afgørelsen til klageren har skrevet, at billetten ikke var gyldig til busser, som begrundelse for at fastholde kontrolafgiften. Der var imidlertid tale om en kontrolafgift i Letbanen, men vi finder, at denne fejlskrivning ikke har været så graverende, at afgørelsen var ugyldig.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at det giver god mening at kunden tilbydes Orangebillet og Orange Fribillet, uanset at billetten ikke er gyldig til hele rejsen, fordi der kan være mange penge at spare på del af rejsen, der foregår med tog.

Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Letbanen, og vi finder, at klageren ikke var berettiget til at kunne regne med at kunne fortsætte rejsen fra Odense Banegård efter kl. 07:07 på en billet, der var gyldig til Odense kl. 07:07.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og som følge af ankenævnets hidtidige praksis, har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Fynbus skal fratage kontrolafgiften.

For så vidt angår kontrollørens spørgsmål til klageren, fremgår det af lov om trafikkselskaber § 29, stk. 2, at en passager skal fremvise legitimation med henblik på at fastslå identiteten og af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.4, at der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Det må ikke afkræves kunden at oplyse sit cpr-nummer mundtligt, så andre passagerer kan høre dette.

På baggrund af de foreliggende oplysninger finder vi ikke grundlag for at udtale af kritik af kontrolsituationen, som Fynbus har beklaget, hvis klageren fandt ubehagelig.

Vi konstaterer dog, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden i ankenævnet, og har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, som gælder for det udbudte produkt, særligt når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

Vi har noteret os, at DSB har ændret appen, så billetens begrænsede anvendelsesområde er anført på selve mobilbilletten.

2 medlemmer, Torben Steenberg og Jacob Ruben Hansen udtaler:

Orangebilletten var ikke gyldig til rejse med Letbanen, og kontrolafgiften dermed 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. Hertil kommer, at den rejseplan, der medfølger billetten, er stærkt vildledende.

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 specifik Letbane-destination, 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 vi finder, at informationsniveauet og det visuelle udtryk skal tage højde herfor.

På baggrund af det anførte kan Fynbus ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Letbanen. Da der er tale om en praksisændring, skal Fynbus ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet

Vi bemærker, at det er uden betydning, at Fynbus ikke selv har mulighed for at ændre informationen i DSB's app, idet det udbudte produkt fremstår som gyldig til en samlet rejse.

Vi finder, at en eventuel omgåelsesrisiko vejere mindre tungt end forbrugeroplysningen. Der er desuden ikke risiko for konkret omgående, da klageren nu er vidende om billetens begrænsede gyldighedsområde og ikke en anden gang kan rejse på Orangebillet 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.

For så vidt angår kontrollørens spørgsmål til klageren, fremgår det af lov om trafikkselskaber § 29, stk. 2, at en passager skal fremvise legitimation med henblik på at fastslå identiteten og af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.4, at der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Det må ikke afkræves kunden at oplyse sit cpr-nummer mundtligt, så andre passagerer kan høre dette.

På baggrund af de foreliggende oplysninger finder vi ikke grundlag for at udtale af kritik af kontrolsituationen, som Fynbus har beklaget, hvis klageren fandt ubehagelig.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29, stk. 1, kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel, og ifølge stk. 2, kan et trafikkselskab forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

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.

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.

I de Fælles landsdækkende rejseregler punkt 2.7.4. om identifikation fremgår det, at i kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Mandag morgen på vej til SDU, hvor jeg underviser som Ekstern Lektor, bliver jeg mødt af en yderst ubehøvlet kontrollør!

Jeg viser min billet som jeg har købt i god tro for at gælde fra dør til dør, hos DSB.

Kontrølleren forklarer mig at det ikke gør sig gældende, til trods for at jeg viser ham billettens rejseforløb, hvor letbanen fra Odense til SDU indgår.

Jeg bliver på ubehagelig vis tvunget til at opgive CPR nummer og jeg bliver derefter checket for hvem der ellers bor på adressen som en anden kriminel. DYBT forkasteligt!

Jeg siger pænt til kontrolløren at jeg meget gerne stiger af og checker ind med mit rejsekort, så tingene er i orden, til trods for at det fremgår fra min rejseoversigt at denne del af rejsen er dækket, af høflighed og

ordenlighed.

Ja det kunne han jo i hvert fald ikke imødekomme da der jo i så fald ville være vældig mange som ville snyde på denne måde! - Jeg rejser stadig i god tro! Det er igen DYBT forkasteligt!

Jeg har vedhæftet billed dokumentation til min første indsigelse mod FynBus på min billet, og fremsender det også meget gerne til jer.”

Indklagede anfører følgende:

” FynBus fastholder afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.

Fynbus har gjort kunden opmærksom på, at alle kunder skal være i besiddelse af gyldig billet ved rejser med

bus, tog, Letbane og metro, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, www.fynbus.dk/rejseregler.

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet.

Ved kontrollen den 13. marts 2023 steg kontrolløren på Letbanen kl. 07:13, hvor kunden allerede var i Letbanen, kontrolløren konstaterede, at kunden fremviste en Orange billet, hvorfor kunden ikke havde en gyldig billet ved kontrollen. (Bilag a og c)

Det fremgår af DSB’s produktinformation om orangebilletter, at billetten ikke er gældende til bus, tog (udover DSB, Arriva og NJ), metro og letbane. Det fremgår desuden også tydeligt af den billet, som kunden fremviste ved kontrollen og har vedhæftet sin klage over afgiften til FynBus, at billetten alene er gyldig i DSB, Arriva og NJ tog. Billetten var dermed ikke gyldig til den pågældende rejse med Letbanen.

FynBus er klar over, at kontrolsituationen kan opfattes som ubehagelig og beklager, hvis kunden har haft en dårlig oplevelse. Det er naturligvis aldrig hensigten, at kontakten med kontrollørerne skal føles ubehagelig.

Klageren er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger, der giver grundlag for, at FynBus ændrer afgørelsen. FynBus fastholder dermed afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.”

Hertil har klageren svaret:

”Det bliver for omstændigt for mig det her desværre.

Jeg har allerede afgivet min forklaring så ved ikke hvad det er I efterspørger.

Det fremgik ingen steder i den billet som jeg havde at letbanen ikke var en del af billetten ligesom s-toget i øvrigt var.

Mit argument forbliver at jeg rejste med letbanen i god tro.

Der var ovenikøbet vedhæftet screenshot af den billet jeg foreviste den totalt fatsvage, elendige og ubehagelige menneske af en kontrollør.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand