

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0141
- Klageren:** XX
5000 Odense C
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29896569
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på Orange DSB-billet i bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hun spurgte chaufføren, om billetten var gyldig, men denne henviste blot til kontrollørerne, der bad hende sidde ned og udstedte en kontrolafgift
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da klageren allerede sad i bussen, og da billetten ikke er gyldig til rejse med bus, hvilket er oplyst tydeligt på selve billetten
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, som 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 5. maj 2019 med toget fra Odense til København H., hvorfra hun skulle videre med buslinje 5C. Som rejsehjemmel anvendte hun en Orange DSB-billet, som hendes søn havde købt og udskrevet, og som klageren ifølge det oplyste blot foldede sammen og lagde i tasken. Hendes søn fortalte hende ikke om billetens begrænsede gyldighed.

En Orange DSB-billet er et stærkt rabatteret produkt, som kun kan anvendes mellem DSB og Arriva-togstationer og til helt specifikke afgang. Billetten kan ikke anvendes i busser.

Eksempel på Orange DSB-billet:

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:
Dankort **** * 1234 Navn: Anne DSB

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 gælder kun i det tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- **DSB Orange gælder ikke til busser, Metro eller Lokalbåner.**
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales.
- 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 rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Klageren har oplyst, at da hun ankom til København H., gik hun ud til bussen, som holdt ved stoppestedet, hvorfor hun sprang ind ad bagdøren og gik forbi to kontrollører for at komme op til chaufføren og spørge, om billetten var gyldig. Hun havde mønter med, hvis dette ikke var tilfældet, så hun kunne købe en kontantbillet hos chaufføren. Men chaufføren ville ikke svare hende og henviste blot til, at det ville "de to herrer" afgøre. Klageren stillede sig derfor bag chaufføren og ventede, til kontrollørerne kom op til hende. Efter at have kigget på hendes billet, bad kontrolløren klageren om at sætte sig ned, da hun skulle have en kontrolafgift. Bussen kørte først fra stoppestedet, på tidspunktet hvor kontrolløren stod med hendes billet.

Ifølge de elektroniske logs steg kontrollørerne på bussen kl. 11:43:22, og bussen forlod stoppestedet kl. 11:44:11, hvorefter kontrolafgiften blev udstedt kl. 11:47:55. Kontrolløren noterede følgende på kontrolafgiften:

Stop	Hovedbanegården, Tivoli
Påstigning	05-05-2019 11:43:42
Udstedt dato/tid	05-05-2019 11:47:55
Stået af	05-05-2019 11:49:11
Passager tal	20
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Orange billet
Bemærkning	Orange billet købt af en anden som ikke har informeret at den ikke kan benyttes i bussen

Under den efterfølgende klage til Movia 9 dage efter kontrolafgiftens udstedelse gjorde klageren gældende som gengivet ovenfor. Movia fastholdt kontrolafgiften den 24. maj 2019 med henvisning til, at det står anført på selve billetten, at den ikke er gyldig i busser, at klageren burde være stegget ind ad fordøren og straks have spurgt chaufføren til råds for på den måde at undgå at opholde sig i længere tid i bussen uden gyldig billet, at hun burde have ventet til næste bus få minutter senere, hvis hun ikke kunne nå op til fordøren, samt at sagen havde været i høring hos deres kontrollør, som havde oplyst, at klageren allerede sad ned i bussen ved kontrollen og havde fortalt, at en anden passager havde købt billetten for hende, men ikke havde oplyst, at den ikke var gyldig i bussen, hvorfor hun sad ned i god tro.

Hertil svarede klageren, at hun ikke havde sat ned, før hun havde fået besked på det af kontrolløren, og at chaufføren burde have vejledt hende om billetten i stedet for at henvise til kontrollørerne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren anvendte en Orange DSB-billet til sin rejse, og på selve billetten oplyses der tydeligt om billettens begrænsede gyldighed, herunder at den ikke er gyldig til busser, Metro eller lokalbaner.

Ifølge de Fælles Landsdækkende Rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel, og da Orange Billet ikke kan benyttes i busser, havde klageren ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i bussen.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette. Den omstændighed, at klageren ifølge det af hende oplyste ikke selv havde købt billetten, men blot lagde den i sin taske, ændrer ikke herved.

Ifølge kontrolløren oplyste klageren, at hun ikke selv havde købt billetten og ikke havde fået at vide, at den ikke kunne anvendes i bussen, hvorfor hun sad ned i god tro. Kontrolløren har på selve kontrolafgiften anført, at passageren oplyste, at hun – af den der købte billetten for hende - ikke var blevet informeret om, at billetten ikke kunne benyttes i bussen, og har desuden krydset "nej" til, om klageren havde spurgt chaufføren.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har godtgjort sin forklaring om, at hun ikke var sikker på billetens gyldighed og spurgte chaufføren til råds, som bad hende vente på kontrollørens vurdering.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, og ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

I lov om trafikkselskaber § 29 er der hjemmel til, at trafikkselskaber kan vedtage regler om at udstede kontrolafgifter til passagerer.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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 skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"En afgift, som jeg fik i bus 5c mod Amager - jeg gik ind i bussen ad bagdøren, da jeg var ankommet til Kbh. - gik direkte op til den kvindelige chauffør og spurgte, om min billet var gyldig i bussen (det var den i Odense) - uden at se på min billet, svarede hun, at det bestemte "de to", - to kontrollører, som arbejdede sig frem i bussen. Jeg blev stående ved chaufføren og da "de to" nåede mig, spurgte jeg igen. Den ene tog min billet, bad mig sætte mig, da han "havde dårlige nyheder" Jeg svarede, at hvis den ikke gjaldt, ville jeg betale - bussen havde endnu ikke forladt stoppestedet., han svarede "det er for sent, du har givet mig billetten, men vær ikke nervøs, hvis det er første gang, kommer du sikkert ikke til at betale." - jeg brugte for første gang "orange billet", var i tvivl og ønskede derfor at spørge chaufføren.

Det var ikke hverken bevidst snyd eller forglemmelse - kun uvidenhed og dårlig service fra chaufføren. Movia begrundet i sit afslag, at jeg "sad ned" - det er forkert, jeg blev bedt om at sætte mig. Desuden skriver de, at jeg skulle være gået ind af fordøren - alle andre går ind ad alle døre og jeg gik direkte op til chaufføren for at søge råd og svar - uden succes. Jeg gik ad bagdøren af frygt for at bussen skulle køre uden mig, jeg var helt bevidst om, at de to herrer, der også steg ind ad bagdøren var kontrollører. Dertil svarer Movia, at "jeg kunne have ventet til næste bus"! I øvrigt kørte den først, da kontrolløren stod med min billet.

Jeg vil gerne opnå, at min følelse af uretfærdig behandling tilgodeses - så den forsvinder. Jeg vil gerne opnå, at en chauffør ikke ved sin afvisning kan forårsage, at jeg skal betale 750 kr. Havde hun ydet service, havde jeg betalt og så sat mig ned."

Indklagede anfører følgende:

”


Movia fastholder, at kontrolafgiften af den 05.05.2019 er pålagt med rette og det gør vi med den begrundelse, at klager har forevist en DSB Orange-billet ved kontrollørens forespørgsel i bussen.

Baggrund for kontrolafgiften

En DSB Orangebillet er en billigere billet til passagerer, som kan rejse på alle tidspunkter. Der er en række betingelser knyttet til billettens anvendelse. Billetten gælder kun til den strækning og kun mellem de anførte stationer, som billetten er købt til og ikke til busser, metro eller lokalbanen. Dette fremgår af informationen på DSB's hjemmeside, ved køb af billetten, samt på selve print-selv-billetten. Klager kunne ved kontrollen den 05.05.2019 i zone 01 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da klager foreviste en DSB Orangebillet. Da denne type billet ikke er gyldig rejsehjemmel i bussen er kontrolafgiften pålagt med rette.

Orange-billet

Fra DSB's hjemmeside:



Særligt om DSB Orange

DSB Orange er vores billigste billet. Det betyder, at den har andre vilkår end vores andre billettyper. Når du køber en Orange-billet, så husk, at:

- Billetten er kun gyldig på den valgte afgang og kan ikke ændres eller tilbagebetales.
- DSB Orange-billetter sættes til salg ca. 2 måneder før rejsedagen. Jo før du bestiller, jo flere billige afgange har du at vælge mellem.
- Der er flest DSB Orange-billetter på de afgange, hvor der god plads i toget, fx uden for myldretiden.
- Der er et begrænset antal Orange-billetter til salg, og priserne kan variere over tid.
- Du kan selv vælge, hvor du vil sidde, fx i Familiezone eller Stillezone. Du kan reservere plads til [InterCityLyn](#), [InterCity](#) og udvalgte [regionaltog](#), hvis du tilkøber en [Pladsbillet](#).
- Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Læs mere om DSB Orange

af denne information og fordi Movia modtager klagers indsigelse 9 dage efter udstedelsen har Movia ikke fundet grundlag for at sende sagen i høring hos chaufføren.

Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor klagers eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Chaufføren udfører ikke billetkontrol, men foretager stikprøvekontrol.

Hverken vi eller kontrolløren har nogen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er således ikke betinget af, om man bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, eller om der er tale om fejl eller misforståelser, men alene af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Movia lægger i vores svar til Ankenævnet vægt på:

- Når en kunde først har sat sig ned, har kunden tilkendegivet, at man er klar til at påbegynde sin rejse med gyldig rejsehjemmel.
- På baggrund af bl.a. tidligere afgørelser i Ankenævnet tager Movias kontrollører hensyn til bagage, barnevogne o.l. i kontrolsituationen. Movia finder ikke, at der i dette tilfælde ses at være tale om særlige omstændigheder, der forklarer eller retfærdiggør, at kunden ikke kan vise gyldig rejsehjemmel på forespørgsel.
- Det fremgår tydeligt på DSB's hjemmeside, under bestilling af billetten samt på selve Orange-billetten, at den ikke er gyldig til bus, metro og Lokalbane.
- Kontrollørens bemærkning skrevet i kontrolsituationen og ved efterfølgende høring.

Vi henviser afslutningsvis til de fælles landsdækkende rejseregler pr. 01. november 2018, der var gældende på kontroltidspunktet:

2.4. Brug af rejsehjemmel: *"Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede"*

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon: *"Det er kundens ansvar, at papir- eller papirbilletter er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i. Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet."*

2.6. Kontrol af rejsehjemmel: *"Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret",* hvorfor kunden ikke får lov af kontrollør til at købe billet i kontrolsituationen.

Movia fastholder kontrolafgiften idet kunden ikke har kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel på forespørgsel.

Begrænsninger:

- Alm. Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Orange Fri kan derimod refunderes.
- Billetten gælder kun på den valgte dag og det valgte tidspunkt. Pladsbillet kan tilkøbes.
- Gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane

Movia fastholder kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger om bord linje 5C ved Københavns Hovedbanegård kl. 11:43:42 og bussen forlader stoppestedet kl. 11:44:11. To stoppesteder efter kl. 11:47:55 udstedes kontrolafgiften og kontrollørerne forlader bussen ved stoppestedet Klaksvigsgade umiddelbart efter. Klager har derfor haft mulighed for at købe billet på anden vis eller forlade bussen før kontrolafgiftens udstedelse.


24	Hovedbanegården, Tivoli (10843)	●	●	11:44	11:44	11:43:21	11:44:11	+0	1822
25	Politorvet (3007)	●	●	11:45	11:45	11:45:59	11:45:59	-1	1822
26	Otto Mønstedts Plads (30090)	●	●	11:46	11:46	11:46:30	11:46:30	-1	1822
27	Klaksvigsgade (25109)	●	●	11:49	11:49	11:48:45	11:48:58	+0	1822


Klager oplyser til kontrolløren i kontrolsituationen, at klager har fået billetten overdraget af en anden person, som ikke har oplyst, at den ikke kan benyttes i bussen. Det sker, at kunder efterfølgende oplyser at have spurgt til råds eller fået information om zoner eller billetter et andet sted end i bussen. Movia er nødt til at kunne få bekræftet en eventuel fejl, hvilket desværre ikke er muligt i denne sag.

Movia mener ikke, at manglende kendskab til billetten, som klager selv fremviser i bussen, fritager klager for ansvar. Det er tydeligt beskrevet på selve billetten, at den ikke er gyldig i bus, metro og lokalbane.

Klager oplyser at være steget om bord på bussen via bagdøren sammen med kontrollørerne og er derefter gået direkte op til chaufføren "...*Jeg maste mig forbi disse to herrer og gik direkte til bussens chauffør...*".

Movia har haft sagen i høring hos kontrollørerne, der oplyser:

 oplyser, at kvinden sad ned i bussen, da han skulle til at gennemføre billetkontrollen. Så kvinden havde ikke til hensigt at henvende sig til chaufføren for vejledning eller køb af billet.

 oplyser endvidere, at kunden selv oplyste om, at en anden passager havde købt billetten til hende og ikke havde informeret hende om, at "Orange billet" kun gjaldt til stationen. Så derfor sad hun på sædet i god tro på at billetten var gyldig.

Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om kunden 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. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl bekræftet hos chaufføren. På baggrund

af denne information og fordi Movia modtager klagers indsigelse 9 dage efter udstedelsen har Movia ikke fundet grundlag for at sende sagen i høring hos chaufføren.

Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor klagers eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Chaufføren udfører ikke billetkontrol, men foretager stikprøvekontrol.

Hverken vi eller kontrolløren har nogen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er således ikke betinget af, om man bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, eller om der er tale om fejl eller misforståelser, men alene af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Movia lægger i vores svar til Ankenævnet vægt på:

- Når en kunde først har sat sig ned, har kunden tilkendegivet, at man er klar til at påbegynde sin rejse med gyldig rejsehjemmel.
- På baggrund af bl.a. tidligere afgørelser i Ankenævnet tager Movias kontrollører hensyn til bagage, barnevogne o.l. i kontrolsituationen. Movia finder ikke, at der i dette tilfælde ses at være tale om særlige omstændigheder, der forklarer eller retfærdiggør, at kunden ikke kan vise gyldig rejsehjemmel på forespørgsel.
- Det fremgår tydeligt på DSB's hjemmeside, under bestilling af billetten samt på selve Orange-billetten, at den ikke er gyldig til bus, metro og Lokalbane.
- Kontrollørens bemærkning skrevet i kontrolsituationen og ved efterfølgende høring.

Vi henviser afslutningsvis til de fælles landsdækkende rejseregler pr. 01. november 2018, der var gældende på kontroltidspunktet:

2.4. Brug af rejsehjemmel: "Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede"

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon: "Det er kundens ansvar, at papir- eller papirbilletter er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i. Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet."

2.6. Kontrol af rejsehjemmel: "Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret", hvorfor kunden ikke får lov af kontrollør til at købe billet i kontrolsituationen.

Movia fastholder kontrolafgiften idet kunden ikke har kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel på forespørgsel. „

Hertil har klageren svaret:

"Ja, jeg maste mig forbi de to kontrollører - et uheldigt ordvalg, jeg kunne blot have skrevet "gik bagom " de to kontrollører, da jeg ville direkte op til chaufføren for at få vejledning ang. min billet - en orangebillet fra Odense til Kbh. - Den kvindelige chauffør "gad" end ikke se på min billet, men svarede på mit spørgsmål, om den var gældende, at "det bestemte de to herrer" (kontrollørerne). Jeg blev stående ved hendes side - parat med penge, hvis billetten var ugyldig. Ja, min søn havde bestilt og betalt den over nettet (med mit kort), så jeg tog den blot i hånden og ned i min taske (min fejl, ja).

Den unge, venlige og charmerende kontrollør nåede op til mig - ikke mange passagerer i bussen - netop da chaufføren kørte fra Hovedbanegården, jeg stod parat - jeg SAD IKKE, det bliver der lagt

vægt på i Movias beskrivelse, det kan kun skyldes kontrollørens selektive hukommelse. Først da han sagde "du må hellere sætte dig, jeg har dårlige nyheder, din billet gælder ikke", jeg svarede "jeg har penge parat" - "det er for sent nu" - vi havde end ikke nået Polititorvet, da satte jeg mig lige bag chaufføren. At kontrollørerne først steg ud ved Klaksviggade skyldes deres hyggelige samtale med chaufføren - ikke min forseelse.

Jeg var helt på de rene med, at de to kontrollører var netop kontrollører, så det burde være bevis på, at jeg ikke forsætligt skulle snyde mig frem, havde den kvindelige chauffør vist blot den ringeste form for service, havde jeg naturligvis straks betalt, der var jo tid - at jeg steg ind ad bagdøren, skyldtes min uvidenhed ang. bussens afgangstid."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand