

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0208
- Klageren:** XX
2500 Valby
- Indklagede:** Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.200 kr. grundet rejse i bus med en DSB Orange Fribillet, der ikke er gyldig i busser. Kontrolafgiften er efterfølgende nedsat til 750 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun 14 dage tidligere var blevet guidet af DSB til at købe DSB Orange Fribillet til samme rute, hvor også buschaufføren godkendte billetten
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 5. maj 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Fynbus, 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.

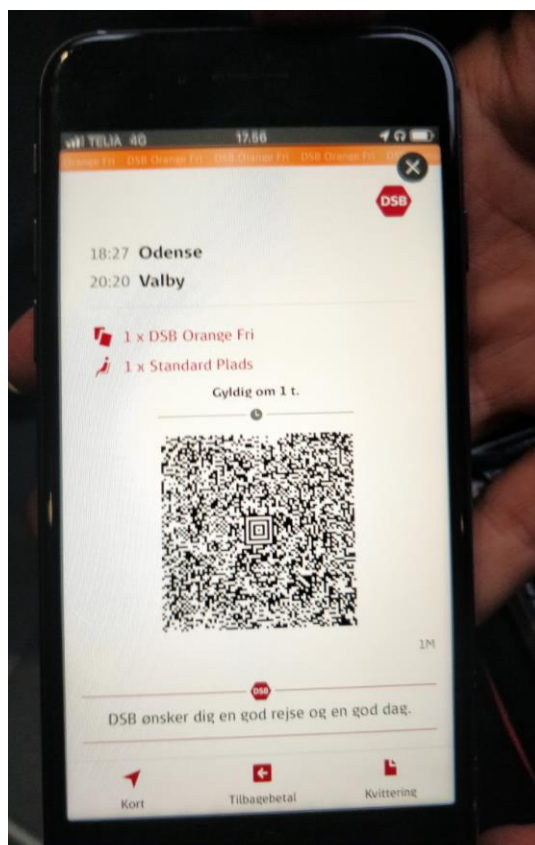
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren bor i Valby og skulle den 16. september 2020 rejse til Syddansk Universitet i Odense.

Ifølge klageren ringede hun om morgenen til DSB for at høre, hvilken billet hun skulle købe, og blev guidet fra punkt til punkt i at købe en DSB Orange Fribillet til hele ruten. Da hun om aftenen skulle retur med bussen fra Syddansk Universitet til Odense Banegård for at tage toget til Valby, spurgte hun for god ordens skyld chaufføren, om hun kunne bruge billetten, hvilket han bekræftede. Da hun igen skulle rejse samme rute den 30. september 2020, købte hun derfor også DSB Orange Fribillet, og til hjemrejsen så billetten således ud:



Klageren steg om bord på buslinje nr. 42 fra stoppestedet Syddansk Universitet via midterdøren, og kl. 17:53 steg kontrollør om bord på bussen ved stoppestedet Rosengårdscentret. Da klagerens Orangebillet ikke var gyldig til busrejser, blev hun ved kontrol kl. 17:57 pålagt en kontrolafgift på 1.200 kr., der senere blev nedsat til 750 kr.

Klageren anmodede den 6. oktober 2020 Fynbus om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, som gengivet ovenfor. Hun tilføjede, at hun følte sig udstillet som en kriminel ved kontrollen, og at det ikke var retfærdigt, at en chauffør den 16. september 2020 havde godkendt billetten, som så ikke blev anerkendt af kontrolløren den 30. september 2020.

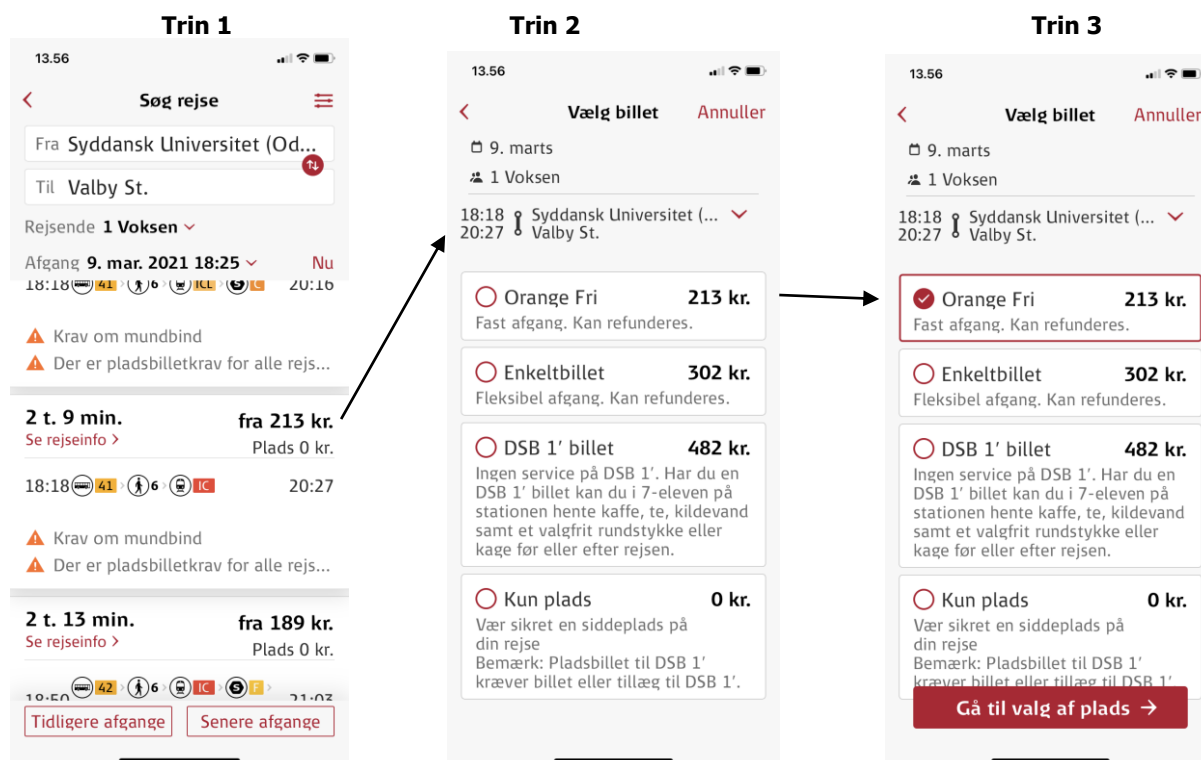
Fynbus fastholdt kontrolafgiften den 6. oktober 2020 med den begrundelse, at køberen i købsflow'et bliver gjort opmærksom på, at der gælder særlige regler for billetten, herunder at den ikke er gyldig i busser, og at der er stor rabat på billetten, som derfor har tilknyttet særlige vilkår. Videre gjorde de gældende, at chaufføren ikke foretager kontrol af billetter, men kan vejlede ved forespørgsel, og at chaufføren ikke havde set klagerens billet, inden kontrollen gik i gang.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Fynbus oplyst:

”Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel. Det er heller ikke i forbindelse med nærværende klage muligt at finde tilbage til den buschauffør, der den 16. september 2020 skulle have godkendt, at klageren kunne anvende en DSB Orange-billet som gyldig busbillet. Jf. ovenstående, er det ikke chaufførens opgave at foretage billetkontrol. Det kan dermed ikke garanteres, at den pågældende chauffør ved den af klageren nævnte forespørgsel har været vidende om, at der var tale om en Orange-billet. Chaufførerne, der kører for FynBus, er informeret om og oplært i, at Orange-billetter ikke er gyldige i busserne.”

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Når man i DSB-billetappen indtaster ruten Syddansk Universitet – Valby st., får man følgende skærmbilleder i købsflow'et:



Trin 4

Trin 5

Trin 6

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Hvis klageren ved købet i DSB-appen havde indtastet rejsens faktiske destinationer, Syddansk Universitet Odense – Valby st., ville hun have fået det købsflow, som er gengivet ovenfor. Her fremgår det af trin 4, at billetten ikke er gyldig til hele rejsen, af trin 5, at billetten ikke er gyldig til rejsen mellem universitet og Odense st., og af trin 6, at billetten ikke er gyldig til rejse med bus.

Klageren indtastede imidlertid ikke den faktiske rejserute, men i stedet ruten Odense st. – Valby st., og billetten var derudover først gyldig fra kl. 18:27. Der stod også på billetten: "Gyldig om en time" med fed skrift.

Klageren steg på bussen den 30. september 2020 inden kl. 17:57, hvor hun blev pålagt kontrolafgiften, og det er ankenævnets opfattelse, at hun ikke med rette kunne gå ud fra, at hendes DSB Orange Fribillet var gyldig hverken på dette tidspunkt eller til rejse med bus.

Klageren steg ind ad midterdøren og spurgte ikke chaufføren, om hun kunne rejse med bussen på DSB Orange Fribilletten, hvilket er et krav i rejsereglerne punkt 4.2., hvis chaufføren skal vejlede kunden:

"Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel."

Ansvar for at vise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen var derfor ikke overgået til buschaufføren, men påhvilede klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende rejseregler.

Ankenævnet bemærker, at DSB Standardbilletter, der kan anvendes vilkårligt inden for et givent døgn og til tilslutningsrejser, er et andet og dyrere produkt. Orangebilletter 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 frafaldes, 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.

Klagerens oplysninger om, at hun 14 dage forinden var blevet vejledt af en DSB-medarbejder til at købe Orangebillet til samme rute, og at en buschauffør havde accepteret hendes Orangebillet, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker imidlertid, at Fynbus ikke har oplyst, hvorfor det ikke var muligt at finde chaufføren på rute 41 den 16. september 2020 omkring kl. 17:10-17:15 ved stoppested Syddansk Universitet, hvor klageren efter det oplyste steg på bussen og talte med chaufføren.

Ankenævnet bemærker videre, at det af Fynbus anførte om, at *det ikke kan garanteres, at den pågældende chauffør ved den af klageren nævnte forespørgsel har været vidende om, at der var tale om en Orange-billet*, ikke giver mening, når klageren udtrykkeligt har oplyst, at hun i forbindelse med påstigning foreviste billetten til chaufføren, som svarede, at hun sagtens kunne benytte billetten.

Det følger af officialprincippet, som er en forvaltningsretlig grundsætning, at myndigheden, der træffer afgørelse, skal tilvejebringe oplysninger, så der kan træffes en materielt korrekt afgørelse.

Selv om klageren i sin klage til Fynbus den 5. oktober 2020 omtalte, at hun den 16. september 2020 havde fået oplyst af chaufføren, at hun sagtens kunne benytte sin billet, behandlede Fynbus ikke dette emne i deres svar af 6. oktober 2020 til klageren. Over for ankenævnet har Fynbus ikke søgt at uddybe, hvad de måtte have gjort for at finde den pågældende chauffør, men har blot konstateret, at det ikke er muligt at finde frem til den pågældende.

Fynbus har heller ikke anmodet klageren om at skaffe nogen form for dokumentation for sin påstand om, hvorledes hun blev vejledt af DSB i at købe billetten.

Officialprincippet hører til de såkaldte garantiforskrifter, der indebærer, at hvis sagen er utilstrækkeligt oplyst, kan afgørelsen tilsidesættes som ugyldig, eller sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget.

Da FynBus' manglende undersøgelser imidlertid ikke har haft betydning for sagens udfald i den konkrete sag, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

I lov om trafikkselskaber § 29 gives trafikkselskaberne hjemmel til at fastsætte regler om at udstede kontrolafgifter til passagerer, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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 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.

Fra Pkt. 2.4.: "Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Da jeg skulle til Syddanskuniversitet både d.16.09.20, og d.30.09.20, skulle jeg gøre brug af orange billetter. Derfor ringede jeg til DSB d.16.09.20 kl. 10.50 for at sikre mig proceduren for den rette billet fra det rette sted til det rette sted, uden fejl og misforståelse. Jeg ringede ca. kl. 10.50, hvor jeg fortalte en kvindelig medarbejder om mine destinationer fra Valby til Syddanskuniversitet, og tilbage fra syddanskuniversitet til KBH, hvorefter jeg blev guidet fra punkt til punkt gennem hele min køb.

På tilbagevejen, tog jeg bussen fra SDU ca. kl. 17.10/ 17.15, hvor jeg stod på bussen fra fordøren for endnu engang at sikre mig, at min billet var som den skulle være, hvorfor jeg fremviste min billet til buschaufføren, og spurte om jeg kunne bruge den eller om jeg skulle købe en ny billet. Til dette svarede han, at jeg sagtens kunne gøre brug af min billet, og sendte mig videre i bussen med smil og venlighed.

D.30.09.20 gennemførte jeg samme procedure som DSB-medarbejderen havde fortalt og vist mig. Jeg købte en orange billet fra Odense bandegården til Valby stationen. Denne gang stod jeg på bussen fra midterdøren, da jeg allerede havde sikret mig gyldigheden af min billet d. 16.09, hvor buschaufføren pænt og tydeligt havde godkendt min billet.

Ved Rosengårdscenteret kom buskontrollører og tjekkede samtlige billetter, da det blev min tur, fremviste jeg trygt og venligt min billet, men til min stor chok sagde kontrolløren at det var en forkert billet og at han var nødt til at give mig en bøde. Skammen og chokket over at sidde i en fyldt bus, med en følelse af at blive iagttaget som en kriminel, var langt større end en bøde på 1200 kr. Jeg var den eneste borger i bussen som blev fremstillet som en kriminel.

Som regel benytter jeg mig ikke af offentlig transport, men når jeg endelig gøre det, så sikrer jeg mig altid en korrekt billet netop for at kunne undgå den voldsomme situation som jeg oplevede d.30.09.20.

Hvis en buschauffør godkender min billet, men kontrolløren udsteder en bøde, hvordan skal jeg så føle mig tryk i bussen, hvordan skal jeg vise tillid og tiltro til at bussen som jeg kører i, bliver kørt af en kompetent og ansvarsbevidst chauffør?

Jeg synes på ingen måder at det er retfærdigt, betryggende eller juridisk korrekt at få en bøde, til trods for alt det som jeg har gjort.

Jeg har fået bøde, selvom buschaufføren godkendte min billet da jeg spurte klart og tydeligt med fremvisning af min billet, om denne var gyldig.

Fynbus har givet afslag på min klage, uden overhovedet at have taget hensyn til buschaufførens godkendelse.

Jeg er godt klar over at jeg kan læse mig frem til billetens gyldighed, men når jeg istedet for spørger en buschauffør om jeg kan bruge min billetten i den bus som han kører, så stoler jeg på hans svar.

Hvis Fynbus beder mig om at jeg ikke skal stole på en chaufførs besvarelse om min billet kan bruges eller ej, skal Fynbus tydeliggøre dette så alle borgere bliver bekendt med dette!!”

Indklagede anfører følgende:

”FynBus fastholder afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.

FynBus har gjort klageren opmærksom på, at kunder skal være i besiddelse af gyldig billet ved rejser med bus, tog og metro, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, www.fynbus.dk/rejseregler.

Ifølge rejsereglerne er det kundens eget ansvar at have en gyldig billet til rejsen.

Ved kontrollen den 30. september 2020 fremviste kunden en DSB Orange-billet. Orange-billetter er ikke gyldige i busser, jf. DSB's info om DSB Orange, se mere her. Dette er ligeledes anført på billetten.

Ved køb af en DSB Orange-billet bliver der gjort opmærksom på, at der gælder særlige vilkår for denne billet-type. Her fremgår det ligeledes, at billetten ikke er gyldig i busserne ved tilslutningsrejser. DSB Orange er en billet, der er stor rabat på, og derfor gælder der særlige vilkår for netop denne type billet.

I busserne på Fyn er der frit flow. Dette betyder, at man som passager kan stige ind og ud ad alle døre, og at buschaufføren dermed ikke tjekker billetter. Se mere om frit flow her. Chaufføren kan vejlede ved forespørgsel, men som følge af frit flow foretager chaufføren ikke systematisk billetkontrol, se www.fynbus.dk/rejseregler.

Af rapporten fra kontrollen den 30. september 2020, som er vedlagt i bilag d), er der ikke noteret noget omkring chaufførens accept i forhold til billetten på den pågældende dato, idet klageren steg på bussen via midterdøren.

Klageren nævner, at hun har fået besked fra en DSB-medarbejder i forbindelse med bestilling af billetter til sine ture om, at disse kan bruges i bussen. Klageren nævner yderligere, at en buschauffør i en bus på samme strækning den 16. september 2020 skulle have godkendt klagerens billet til den pågældende dag til at kunne anvendes i bussen.

FynBus kan ikke stå inde for hvad, klageren har fået at vide af en DSB-medarbejder. Dog gør FynBus gældende, at reglerne omkring DSB Orange-billetter er så klare, at en DSB-medarbejder forventes at måtte kende til og dermed vejlede i, at Orange-billetter ikke gælder til tilslutningsrejser.

Det er ikke muligt i forbindelse med nærværende klage at finde tilbage til, om den pågældende DSB-medarbejder har været bekendt med, at der var tale om en Orange-billet, da kunden ringede med sin forespørgsel. Til sammenligning vil en DSB Standard-billet være gyldig til tilslutningsrejser, og en sådan billet ville dermed have været gyldig på klagerens bustur.

Det er heller ikke i forbindelse med nærværende klage muligt at finde tilbage til den buschauffør, der den 16. september 2020 skulle have godkendt, at klageren kunne anvende en DSB Orange-billet som gyldig busbillet.

Jf. ovenstående, er det ikke chaufførens opgave at foretage billetkontrol. Det kan dermed ikke garanteres, at den pågældende chauffør ved den af klageren nævnte forespørgsel har været vidende om, at der var tale om en Orange-billet. Chaufførerne, der kører for FynBus, er informeret om og oplært i, at Orange-billetter ikke er gyldige i busserne.

Kontrolsituationen den 30. september 2020 forløb i god ro og orden. Det kan naturligvis opleves som en ubehagelig situation at få en kontrolafgift, hvis man som kunde tror, at man fremviser en gyldig billet til kontrolløren. FynBus beklager derfor, hvis kontrolsituationen har virket voldsom på klageren.

Kunden er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger ift. klagen til FynBus af 6. oktober 2020.

Klagen omhandler ikke kontrolafgiftens størrelse. FynBus gør dog opmærksom på, at kontrolafgiften i FynBus' område blev midlertidigt forhøjet efter genoptagelse af kontrol efter nedlukning som følge af COVID-19.

Ankenævnet har tidligere truffet afgørelse om, at den midlertidige forhøjelse af kontrolafgiften ikke var rettidigt varslet ift. de i sagerne omhandlende kontrolafgifter.

FynBus anfører, at dette ikke gør sig gældende i denne sag, idet forhøjelse af kontrolafgifterne med måneds varsel, således som Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse om, kunne ske pr. 18. juni 2020. Den i denne sag omhandlende kontrolafgift blev udstedt den 30. september 2020."

Ankenævnets bemærkninger: Kontrolafgiften er efterfølgende blevet nedsat til 750 kr., da ankenævnet statuerede i en anden sag (2020-0181), at Fynbus ikke var berettiget til at hæve kontrolafgiften, når dette ikke fremgik i de fælles landsdækkende rejseregler.

Hertil har klageren anført:

"Som skrevet tidligere til DSB, så handler det ikke om krone og øre men mere om umyndiggørelse af chaufførens accept af min billet.

DSB skriver at de ikke kan finde frem til dagen/ chaufføren hvor jeg gå hen og spørger chaufføren om min billet, dog skriver de, at de godt kan se at jeg står på fra midter-døren, hvilket lyder mærkeligt. Hvis DSB kan finde frem til min indkomst fra midter-døren, kan de også finde frem til dagen og chaufføren som accepterede min billet klart og tydeligt.

Jeg fremviste min billet til chaufføren, da jeg ville være 100 % sikker på min billets gyldighed i bussen - og den accept jeg fik, var ikke kun en godkendelse men også en tryghed for mig - indtil jeg blev udstillet som en kriminel/tyv foran alle universitetsstuderende, underviser, og mine medstuderende af kontrolløren. Dette synes jeg ikke er i orden - slet ikke i orden med buschaufførens godkendelse og accept!"

Til dette har Fynbus svaret:

"Ift. klagers argumentation henviser FynBus til, at klager selv ved klage af 6. oktober 2020 til FynBus har anført, at hun den 30. september 2020 steg på bussen via midterdøren. Se tidligere fremsendte bilag a). Det er således ikke FynBus, der er kommet frem til denne oplysning.

Klager har tidligere anført at have været i kontakt med buschauffør på sin tur den 16. september 2020. Klager har ikke på dagen for kontrollen den 30. september 2020 været i kontakt med buschaufføren ved påstigning. Dette ville have fremgået af kontrolrapporten i tidligere fremsendte bilag d).

FynBus fastholder, at det ikke i forbindelse med klagen er muligt at finde tilbage til den buschauffør, der den 16. september 2020 skulle have godkendt, at klager kunne anvende en DSB Orange-billet som gyldig busbillet den pågældende dag.

Som anført i brev af 21. oktober 2020 er det ikke chaufførens opgave at foretage billetkontrol."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved