

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2022-0229

Klageren: XX
2860 Søborg

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 65 69 84 89

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på DSB Orange Fribillet i bus-sen, hvor billetten ikke gælder

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han købte billetten i DSB-appen, hvor han havde indtastet fra Bispebjerg Hospital til Slagelse st. og fik tilbudt at købe billetten. Han vidste ikke, at den ikke var gyldig i bus

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 vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

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. oktober 2022 rejse fra Bispebjerg til Slagelse st. og købte forinden i DSB appen en billet, hvor han som destinationer skrev Bispebjerg st. (Tagensvej) – Slagelse st. Herefter fik han mulighed for at købe billetter, og valgte en DSB Orange Fribillet, hvor han undervejs i købsflow'et fik disse billeder (uden gul overstregning, der er gjort af Movia under ankenævns sagen):

Foto 1

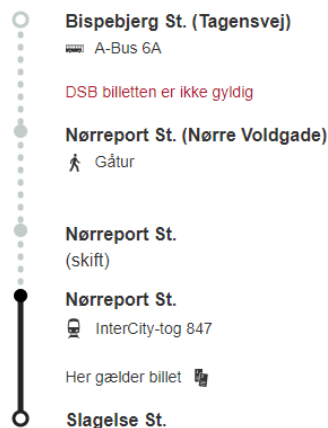
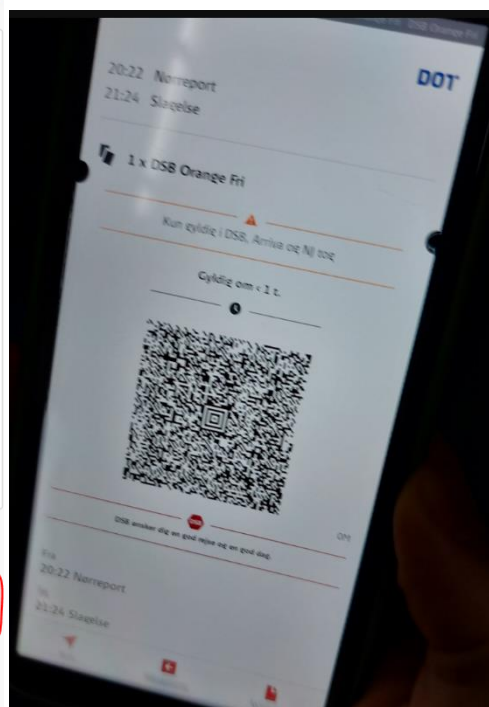


Foto 2



Foto 3



Klageren steg ombord på buslinje 6A ved Bispebjerg st. i zone 02 og viste sin telefon til chaufføren med den billet, som er vist ovenfor på foto 3. Chaufføren sagde ikke noget til klageren, der satte sig ned i bussen. Efter to stop steg kontrolløreren om bord ved stoppestedet Ægirsgade i zone 02 kl. 19:49. Ved kontrol af klagerens billet, der ikke var gyldig til rejse med bus, pålagde de ham derfor en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 19:51. På kontrolafgiften tastede kontrolløren "nej" til om, kunden havde spurgt chaufføren til råds.

Da klageren efterfølgende klagede over kontrolafgiften til Movia, gjorde han gældende, at han viste chaufføren billetten ved påstigning, hvorefter han havde fået lov til at stige om bord, og at han ville have værdsat det, hvis chaufføren i stedet havde gjort ham opmærksom på, at billetten ikke var gyldig. Fejlen var ikke begået med vilje.

Movia fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at Orangebilletter er stærkt rabatteret og ikke gældende i busser, hvilket tydeligt fremgår under bestillingen, på DSB's hjemmeside og i handelsbetingelserne, som man godkender inden købet gennemføres, samt at kontrolløren havde noteret "nej" til, at klageren havde spurgt chaufføren til råds om billettering.

Klageren skrev derpå til Movia, at kontrolløren ikke havde været ærlig, da klageren havde vist billetten ved påstigning.

Movia sendte derpå sagen i høring hos kontrolløren, der svarede, at klageren havde sagt, at han havde vist billetten til chaufføren, og kontrolløren havde derpå spurgt chaufføren, der svarede, at kunden ingen spørgsmål havde stillet. Kunden viste blot sin billet som de øvrige passagerer.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer udtaler:

Klageren 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 6A, og ved en pop-upbesked fik oplyst, at de særlige vilkår for billetten blandt andet var, at den ikke gjaldt i busser.

Klageren fik efter valg af Orange Fribilletten udstedt en billet gyldig fra Nørreport st. kl. 20:22, 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 klageren ikke med rette kunne regne med, at han kunne påbegynde sin rejse med buslinje 6A i zone 02 inden billettens gyldighedstidspunkt kl. 20:22 fra Nørreport st. i zone 01.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Vi bemærker, at en DSB standardbillet ville være gyldig til tilslutningsforbindelse i bus fra zone 01, men ikke fra zone 02, hvor klageren steg ombord på bussen.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Vi bemærker videre, at kunden også får tilbudt en rejserute, der foregår udelukkende med tog fra Bispebjerg st. via Ny Ellebjerg st., hvortil en Orangebillet ville have været gyldig hele vejen.

Endelig bemærker vi, at hvis ansvaret for, at kunden har gyldig rejsehjemmel skal være overgået til chaufføren, skal kunden tydeligt have spurgt chaufføren, om den foreviste, specifikke billet er gyldig til den påtænkte busrejse, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

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

Vi konstaterer dog, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, hvilket sandsynligvis beror på et stigende udbud af disse billetter, som ikke læn-gere kræver, at rejsen krydser Storebælt. Vi har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, der gælder for det ud-budte produkt, særligt når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

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

2 medlemmer med 2 stemmer udtaler:

Billetten var ikke gyldig til busrejser, og kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituati-onen.

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

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

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en stoppestedsdestination, hvortil Orangebillet-ter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet. På dette tidspunkt i bestil-lingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har et begrænset anvendelsesområde. Mobilbilletter købt i apps foregår på mobil-telefon, der har en begrænset skærmstørrelse, hvorfor ankenævnet finder, at informationsni-veaue og det visuelle udtryk skal tage højde herfor.

Movia har selv indsat den gule bjælke i det viste købsflow ovenfor, og det er således ikke en af-spejling af den faktuelle købsproces, som kunden gennemgår.

På baggrund af det anførte kan Movia ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Movia.

Da der er tale om en praksisændring, 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 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.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskaberne 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 metro-tillæg).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"D. 13/10-22 kl. 19:51 får jeg udstedt kontrolafgift på ruten fra Bispebjerg Hospital (Tagensvej) til Slagelse st. Jeg havde købt billetten via DSB app og har aldrig vidst at orange fri billet ikke var gyldig i bus, så i god tro om at billetten er gyldig, fremviser jeg min billet til chaufføren ved påstigning, som siger tak og jeg sætter mig. 2 stop senere kommer en kontrollør, som siger at jeg skal fremvise dokumentation, hvorfor jeg spørger om årsagen, får jeg at vide at billetten er ugyldig. I forsøg på at forklare mig, tager hun billede af

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



mit sygesikringskort og udsteder kontrolafgift på 1000 DKK, uden overhovedet at lytte til at jeg har vist billetten til chaufføren.

Jeg vælger at klage over kontrolafgiften til Movia, som skriver dette:

"Tak for din henvendelse vedrørende kontrolafgift 77xxxx, som du har modtaget i linje 6A i zone 002.

Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift. Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift er det fordi, der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Da du mødte vores kontrollør i bussen, rejste du med en DSB Orange-billet.

En DSB Orange Billet er et stærkt rabatteret DSB-produkt, og der er en række betingelser knyttet til billetens anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og til den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, metro eller lokalbaner.

En DSB Orange billet er altså ikke gyldig i bussen, hvilket også tydeligt fremgår på billetten samt under bestillingen.

Vilkår og betingelser for brugen af Orange Billetter fremgår af informationen på DSB's hjemmeside samt købsbetingelserne, som skal godkendes før købet i app'en kan gennemføres. Eftersom købet er gennemført, har du læst og godkendt betingelserne for billetten - heriblandt, at billetten ikke er gyldig som rejsehjemmel i bus, lokalto og metro.

Har du spørgsmål til Orange Billetten, kan du kontakte DSB på www.dsb.dk

Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om kunden har oplyst at have spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at du har oplyst kontrolløren om, at du har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl bekræftet hos chaufføren.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Jeg har aldrig fået bøde før og synes det er uacceptabel, at chaufføren ikke afviser min billet ved fremvisning, og jeg ved at der er overvågning i busser, som kan bevise, at jeg har fremvist min billet til chauffør.

Desuden skriver Movia om at "Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om kunden har oplyst at have spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at du har oplyst kontrolløren om, at du har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl bekræftet hos chaufføren." Kontrolløreren svarede tydeligt med at too bad, det er en ærlig fejl og du kan klage over det, uden at tage hensyn til at jeg havde vist min billet til chauffør.

Jeg synes det er en uretfærdig bøde og principielt forkert at sige "Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om kunden har oplyst at have spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at du har oplyst kontrolløren om, at du har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering.

Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl bekræftet hos chaufføren."

Jeg håber på en fair vurdering med hensyn til uærlighed fra kontrollørers side."

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.

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 trafikalselskabsområde 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.

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 handelsbetingelserne, 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.

Fra DSBs hjemmeside:

DSB Orange er vores billigste billet

Generelt kan Orange-billetter bestilles fra 2 måneder før rejsedagen. At Orange-billetten er vores billigste betyder, at den har andre vilkår end vores andre billettyper:

- Billetten gælder kun på den valgte afgang, og kan ikke ændres eller tilbagebetales. Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan heller ikke ændres eller tilbagebetales. [Læs om, hvad du skal gøre, hvis toget bliver forsinket/aflyst.](#)
- Billetten gælder mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men **ikke** til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.
- Der er et begrænset antal Orange-billetter, og priserne kan variere over tid. Det er ikke alle tog og strækninger, der kan købes Orange-billetter til.
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange.

Kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger på bussen ved Ægirsgade og påbegynder en billetkontrol. Klager, som i forvejen befinder sig i bussen, fremviser en Orange Billet og da denne ikke er gyldig som rejsehjemmel i bussen udstedes en kontrolafgift. Klager oplyser til kontrolløren, at have fået tilladelse af chaufføren til at køre med.

Afgørelse og kommentarer

I sin indsigelse nævner klager, at chaufføren giver ham lov til at stige på

"Jeg fik vist billetten til Chaufføren, som gav mig lov til at stige på."

Samt

"Jeg ved ikke hvor man skulle vide den slags fra at det ikke gælder i bussen, dette blev jeg først gjort opmærksom på da jeg fik det vist ved kontrol"

Vi har haft sagen i høring hos kontrolløren, der oplyser

Fra: Billethøring [redacted]
Til: kontrolafgifter <kontrolafgifter@MOVIATRAFIK.DK>

Svar fra [redacted]
"SPØRGSMÅL"

1. Nævnte kunden, at billetten var blevet fremvist ved påstigning?

Ja.

2. Blev chaufføren forespurgt?

Ja, og chaufføren sagde at kunden stod ingen spørgsmål. Han kun viste billet som de andre passager."

Med venlig hilsen

[redacted]

Drift, Ressourcer og Drift

Klager har altså ikke spurgt chaufføren direkte, om han kunne rejse med bussen på sin DSB Orangebillet. En chauffør foretager ikke billetkontrol og Movia anser det for at være et krav jf. de gældende rejseregler, at en chauffør skal spørges ind til den konkrete billet for at ansvaret for billetten skal betragtes som overdraget. Billetten er desuden bestilt fra Nørreport St., som ligger i zone 001, men klager stiger på bussen ved Bispebjerg Hospital, som er i zone 002. Billetkontrollen finder sted i zone 002.

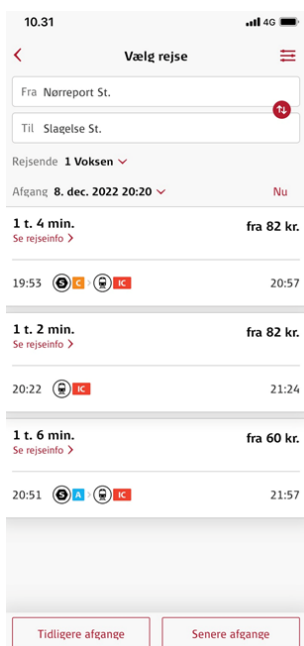
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

6A:

Rute	Zone	Stoppesteder
Buddingevej Buddinge Torv Søborg Hovedgade	31	Buddinge St. Buddinge, Gladsaxe Rådhus Buddinge Skole Vandtårnsvej Søborg Torv Søborg Skole Erik Bøghs Allé Dysselgårdsvej Gladsaxevej
Frederiksborgvej Emdrupvej Frederiksborgvej	2	Emdrup Torv Emdrup Torv
Tagensvej		Bispebjerg Parkalle Bispebjerg Torv Tuborgvej Bispebjerg Hospital Lygten
Fredensgade Sølgade Øster Voldgade Nørre Voldgade	1	Bispebjerg St. Rovsingsgade Skjoldts Plads St. #girtsgade Jagtvej Arresgade Nørre Campus Rigshospitalet Syd Sølvortet Georg Brandes Plads, Parkmuseerne Nørreport St.

Klagers billet havde derfor ikke været gyldig, selv om klager havde købt en standardbillet.

Det må regnes for en naturlig reaktion at tage kontakt til chaufføren ved påstigning og spørge direkte til råds om korrekt billettering, når man stiger på bussen et sted man ikke har købt billet fra. 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 den ønskede afgang er valgt, skal man vælge sin billet. Der er forskellige valgmuligheder med en kort beskrivelse:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



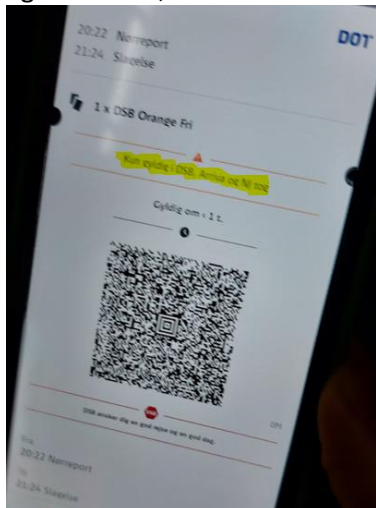
Efter den foretrukne billet er valgt, skal den betales. Dette kan først ske efter betingelserne er accepteret:



Movia finder at det i bestillingen tydeligt fremgår, at der gælder særlige vilkår for billetten og at klager dermed 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 - før sit køb.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Da det samtidig oplyses tydeligt på selve billetten, at den ikke gyldig i bussen må det derfor skyldes klagers egne forhold, når han ikke kender til betingelserne for brugen af Orange Billetter:



"Jeg ved ikke hvor man skulle vide den slags fra at det ikke gælder i bussen, dette blev jeg først gjort opmærksom på da jeg fik det vist ved kontrol"

En kontrolafgift er udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen. Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt brugen af en Orange Billet i bussen skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, misforståelser eller andet.

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

Det er Movias opfattelse, at klager ikke har gjort det fornødne for 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."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand