

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0227**Klageren:** XX på vegne YY
5250 Odense SV**Indklagede:** Movia**Klagen vedrører:** Kontrolafgift 750 kr. for kørsel i bus på DSB frikort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 13. og 26. juni 2011, den 24. juli 2011, den 30. august 2011 samt 19. oktober 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 28. oktober 2011**Sagens omstændigheder:** Klagerens hustru, der er bosat i Odense, rejste den 8. juni 2011 til København. På rejsen anvendte hun en DSB personalebillet.

Klagerens hustru var på Hvidovre Hospital og rejste derfra med bus ind til Københavns Hovedbanegård. Ifølge hustruen spurgte hun chaufføren ved indstigning i bussen, om hendes billet kunne anvendes som gyldig billet i bussen, hvilket chaufføren bekræftede.

Ved kontrol i bussen blev hun pålagt en kontrolafgift, grundet ugyldig billet.

Den 13. juni 2011 anmodede klagerens hustru Movia om annullering af kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende:"

På vej ind i bussen spurgte jeg chaufføren om min personalebillet var gyldig til bussen, og hertil var svaret ok. Jeg spørger altid hvis jeg er i tvivl, da jeg synes det er lidt af en jungle at finde ud af hvor personalebilletterne er gyldige, bl.a busser og private togstrækninger m.m. På bagsiden står at personalebilletten gælder som almindelige billetter, og mange steder gælder de til busserne.

I dette tilfælde fjernede chaufføren min tvivl om gyldigheden, han er vel også den nærmeste til at vide hvad der er gyldig rejsehjemmel i bussen.

Det var derfor med stor undren jeg af kontrolgruppen fik det modsatte at vide, samtidig med jeg blev tildelt en kontrolafgift på 750,00.

Da jeg var ked af det på grund af mit besøg i kapellet, måske lidt forvirret, glemte jeg helt at bede kontrollanten kontakte chaufføren for at få bekræftet hans OK til min personalebillet.

”

Movia afviste den 20.juni 2011 klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at DSB personalebillet ikke kan anvendes i Movias busser. Afgørelsen indeholdte desuden en klagevejledning til abtm.dk.

I brev af 26.juni 2011 til Movia gjorde hun atter gældende, at hun forviste sin billet og spurgte chaufføren. Endvidere skrev hun:

”

Jeg forstår i øvrigt slet ikke hvorfor kontrolgruppen som det nemmeste i verden ikke spurgte chaufføren, om min oplysning var rigtig, det kunne han givetvis bekræfte ” men det gjorde man ikke.

”

Hun gjorde desuden gældende, at chaufføren burde have haft kendskab til, hvorvidt en DSB personalebillet kunne anvendes i en Movia bus eller ej.

Den 8. juli 2011 fastholdt Movia påny kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet.

Klagerens hustru skrev igen til Movia den 24. juli 2011:

”

Som jeg har skrevet tidligere ville det have været ganske nemt at spørge chaufføren i situationen, for at få bekræftet mine oplysninger, da man tilsyneladende betvivlede min forklaring.

Det gjorde kontrolgruppen ikke – det kan man undre sig over.

”

Movia fastholdt kontrolafgiften den 3. august 2011 og henviste endnu engang til abtm.dk.

Den 30. august 2011, henvendte klagerens hustru sig atter til Movia og anførte: ”

Chaufføren vil man ikke spørge

Om en personalebillet fra DSB burde være kendt svarer man ikke på

Movia har i tidligere svar selv henvist til DSB, hvorfor jeg synes man burde skele til disse regler for kontrolafgift, det kommenteres ikke.

”

Hertil svarede Movia den 27. september 2011, at kontrolløren har en fast procedure, hvor de forklarer kunden, hvad denne skriver under på, og at chaufføren ikke er blevet spurgt til råds om billettens gyldighed, hvilket klageren også har skrevet under på. Chaufføren er derfor ikke blevet hørt i sagen. Endvidere svarede Movia, at ved udlevering af personalebilletter er det alene er passagerens ansvar at vide til hvilken strækninger, billetten er gyldig.

Den 19. oktober 2011 skrev klagerens hustru følgende til Movia:

”

Viste min billet, og stor var min forbavselse da jeg fik at vide den ikke var gyldig, jeg fortalte jeg havde spurgt chaufføren – men ak nej – uddeling af kontrolafgift – skriv under var kommentaren fra kontrollanten. I en så presset situation, og med den tone der var tale om, hæftede jeg mig desværre ikke ved at der var en rubrik der kunne afkrydses om chauffør var forespurgt – jeg blev heller ikke gjort opmærksom herpå.

Jeg konstaterede efterfølgende at feltet var der, men på min kopi er der ingen afkrydsning. På den efterfølgende fremsendte kopi, som jeg bad om blev tilsendt, er der krydset af – det ligner ikke en afkrydsning der er sket ved den oprindelige uddeling af kontrolafgiften.

”

Ved udsendelse af DSBs personalebilletter medfølger et følgebrev, hvori anvendelse af billetterne fremgår.

Personalebilletten fra DSB ser således ud:

Forsiden:

Personalebillet 2011
(Gyldig til 31. januar 2012)

29.670

Standard

Banedanmark

FAM

Læs vigtige oplysninger på bagsiden

1. datofelt	2. datofelt	3. datofelt	4. datofelt	5. datofelt	6. datofelt
07/12	08/12	09/12	13/12	14/12	

Bagsiden:

Billetten kan benyttes af ansattes/pensionisters nærmeste familie. Ved nærmeste familie forstås ægtefælle, registreret partner, samlever (fælles folkeregisteradresse i mindst 1 år) samt børn under 20 år, herunder adoptiv- og stedbørn. For ansattes nærmeste familie er billetten kun gyldig sammen med et legitimationskort udstedt af DSB. Hvert familiemedlem skal have sit eget legitimationskort. Pensionister og disses nærmeste familie kan benytte billetten uden legitimationskort.

Før en rejse påbegyndes, skal der udfyldes et datofelt med den valgte rejsedag. Datofelterne skal benyttes i rækkefølge. Datoen skal påføres med blæk/kuglepen. Herefter kan billetten benyttes til ubegrænset rejse på alle DSB strækninger på den påførte dato.

Dato skal angives med 4 cifre, for eksempel 01 03 for den 1. marts.
Dato skal påføres således:

Voksen og barn fyldt 16 år.

01	03

Et således udfyldt felt kan ikke mere benyttes.

Barn fyldt 12 men ikke 16 år samt børn under 12 år der rejser alene.

01	
03	

Datofeltets højre halvdel kan anvendes til en senere rejse for et barn.

Børn, der rejser på DSB 1' skal altid udfylde et felt uanset alder (DSB 1' billet). For børn under 12 år kan det dog vælges at betale et særligt DSB 1' tillæg.

DSB Rejsetidsgaranti og tilslutningskørsel er ikke gældende.

For personalebilletter gælder i øvrigt samme regler som for almindelige enkeltbilletter.

Fejldudfyldte eller rettede datofelter accepteres ikke. Nyt datofelt må udfyldes.

Misbruges personalebilletter, inddrages den.

50/71 956 11/09

DSBs regler for brug af personalebillet som det fremgår af følgebrevet:

1. december 2010

DSB
HR Drift
Personaleadministration
Folke Bernadottes Allé 5
DK-2100 København Ø

DSB Personalebilletter

Vi har hermed fornøjelsen af at sende dig DSB personalebilletter for 2011.

På bagsiden af billetterne kan du blandt andet se, hvem der kan benytte billetterne, og hvordan de udfyldes. Du skal også være opmærksom på følgende:

- o Mistes personalebilletterne, udstedes der ikke nye før ved næste årsskifte
- o Personalebilletterne gælder ikke på Arriva Tog A/S, bus eller metro
- o Personalebilletterne gælder i øvrigt på samme måde som DSB frikortet
- o Hvis du ikke har behov for personalebilletterne, skal du sende dem tilbage til os

Hotline 24 68 18 00
personale@dsb.dk

Ref.nr.: 40011704

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på 24 68 18 00 eller personale@dsb.dk.

Med venlig hilsen
DSB, HR Drift, Personaleadministration

Under klagesagen for ankenævnet har klageren gjort gældende, at der ikke på hustruens kopi af kontrolafgiften var sat kryds i feltet "nej" til, om chaufføren var blevet spurgt, og at hvis krydset på Movias egen original er sat efterfølgende, må det være dokumentfalsk.

**De to kontrolafgifter ser således ud:
Movias kopi:**



33172	DATA 8-6-11			
BILLETTER	SERIE-/LØBENR.	KL. 12 ³⁰	LINJE 1a	ZONE 1
KLIPPEKORT		ÅRSAG kører på DSB		
PERIODEKORT	01A210	frikort		
FLEKKORT				
UDD.		HAR FORESPURGT CHAUFFØR	JA	NEJ <input checked="" type="checkbox"/>
ANDET		REJSEKORT	SERIE-/LØBENR.	
KRONER	750,-	SMS BILLET	SERIE-/LØBENR.	

Klagerens kopi:

33172	DATA 8-6-11			
BILLETTER	SERIE-/LØBENR.	KL. 12 ³⁰	LINJE 1a	ZONE 1
KLIPPEKORT		ÅRSAG kører på DSB		
PERIODEKORT	01A210	frikort		
FLEKKORT				
UDD.		HAR FORESPURGT CHAUFFØR	JA	NEJ <input checked="" type="checkbox"/>
ANDET		REJSEKORT	SERIE-/LØBENR.	
KRONER	750,-	SMS BILLET	SERIE-/LØBENR.	

Kreditnummer og halobemærkninger

Kulturstøtte

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at den 8 juni rejste klagerens hustru til København, og herfra videre med S tog til Hvidovre på en DSB personalebillet. Hun skulle se sin afdøde tvillingbror på Hvidovre Hospital's kapel,

at da hun skulle retur stod valget mellem S-toget og bussen. Da hun fulgtes med sin niece var det nemmeste at tage bussen. Da hun steg på bussen, spurgte hun chaufføren, om billetten var gyldig til bussen og fik et klart OK hertil,

at stor var forbavselsen, da hun af kontrolgruppen fik det modsatte at vide og samtidig fik tildelt en kontrolafgift på 750 kr.,

at hun gjorde opmærksom på, at hun havde spurgt chaufføren ved indstigning, og hun foreslog at spørge chaufføren, men der var tæt opdækning fra kontrollanternes side (var ganske ubehageligt), og de havde absolut ikke til hensigt at spørge chaufføren,

at det ville have været helt umuligt for hustruen at få kontakt til chaufføren uden kontrollanternes hjælp, da der var mange passager med bussen, men de var jo også absolut uvillige,

at på hendes henvendelse til Movia den 13. juni 2011, oplyste Movia blot, at chaufføren kun skal tage stikprøvevis kontrol – checke dato og zoner,

at hun sendte en ny klage den 26. juni, og gjorde bl.a opmærksom på at chaufføren jo måtte kende de mest gængse billetter, og samtidig forespurgte hun om, hvorfor chaufføren ikke blev spurgt,

at den 8. juli svarede Movia at chaufførens opgave er at køre bussen og overholde køretiden, og fastholder samtidig kontrolafgiften,

at den 24. juli 2011 klagede hun igen over kontrolafgiften,

at den 3. august 2011 svarede Movia med 2 linjer om fastholdelse af kontrolafgiften,

at den 30. august 2011 klagede hustruen igen til Movia, da hun ikke mente at Movia svarede på hendes spørgsmål,

at den 27. september 2011 svarede Movia, at hun havde skrevet under på kontrolafgiften, herunder også at chaufføren ikke har været forespurgt (afkrydsning). Det undrer hende, idet hun netop fra starten har sagt, at hun spurgte chaufføren ved indstigning. Hun har givetvis været påvirket af situationen og så egentlig kun der stod, at hun benyttede DSB personalebillet,

at hun ikke lagde mærke til nogen afkrydsningsrubrik. Da hun efterfølgende så på sin kopi af kontrolafgiften, kunne hun godt se, at der en rubrik til afkrydsning,

at på klagerens hustrus kopi kan man ikke se nogen afkrydsning,

at hun aldrig havde skrevet under på kontrolafgiften, hvis kontrollanterne havde gjort opmærksom på dette felt til afkrydsning, uden chaufføren var blevet spurgt,

at klageren ringede til Movia, som påstod /oplyste, at der er afkrydset på deres del, hvorfor klageren bad om en kopi. Der er mærkværdigvis en underlig afkrydsning i rubrikken,

at hvis afkrydsningen er sat efterfølgende, må det anses for værende dokumentfalsk,

at i al korrespondance har det væsentligste argument været chaufførens ok, samt at kontrolgruppen ikke lyttede og forespurgte chaufføren,

at der var tale om en ubehagelig opdækning fra kontrollanternes side – skriv under her - var deres kommentar.

at Movia nævner at man blot kan gå ind på deres hjemmeside og se hvilke kort/billetter der gælder. Som det fremgår gennem hele korrespondancen har det aldrig været planen at bruge bussen, det var en tilfældighed, og netop derfor blev chaufføren spurgt om billetens gyldighed. Hvis planen havde været at benytte bussen, ville klagerens hustru aldrig drømme om at gå ind på hjemmesiden, blot for at bruge bussen en enkelt gang.

at der rigtig nok på billetten ikke står, at den er gyldig til bussen, for der står intet om, hvor den er gyldig,

at da DSB med mellemrum ved licitation mister trafikken på en del togstrækninger til bl.a. Arriva er det uhyre vanskeligt at være opdateret om, hvor personalebilletten gælder, netop derfor har klagerens hustru altid sikret sig ved at spørge enten togpersonale eller chauffør,

at chaufføren primært skal køre bussen og overholde køreplanen kan hun godt forstå, men hvorfor siger han så ok til, at personalebilletten er gyldig,

at hustruen gjorde klart opmærksom overfor kontrollørerne, at hun havde forespurgt chauffør og fået ok, så det er absolut ikke rigtigt hvad kontrolløren oplyser,

at hvad angår den faste procedure som Movia nævner, kan der oplyses, at der intet blev nævnt herom hvad angår forespørgsel til chaufføren, så proceduren må jo ikke være fulgt,

at Movia i sagsforløbet har oplyst at der var kryds i feltet hvilket undrede klageren, og på den kopi de fik tilsendt er feltet det tydeligste af det håndskrevne – lidt mærkeligt, hvilket kunne tyde på at anmærkningen er påført efterfølgende. Hvis dette er tilfældet kan klagerens hustru sagtens forstå kontrollørerne ikke vil vedkende sig hvad hun klart gjorde opmærksom på - at chaufføren var blevet spurgt,

Ved udlevering af personalebilletter, som i øvrigt tilsendes foreligger der ikke retningslinjer for hvor de kan anvendes, men det er vel egentlig også sagen uvedkommende.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse. Kunden skal selv sikre sig, at kort/billet er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. I henhold til rejsereglerne er det kundens ansvar, at sikre sig at billetten er gyldig til kørsel med bus. Kunden kan inden afrejse bl.a. - på Movia's hjemmeside - se de forskellige kort/billetter, der er gældende til kørsel med bus,

at klageren samtidig har haft mulighed for at kontakte DSB, der har udstedt billetten, for at få oplyst, hvortil den var gyldig. Ifølge rejsereglerne må man som kunde gøre sig helt klart, hvor billetten er gyldig til. Der står intet om på billetten, at den skulle være gyldig til kørsel med bus i København,

at chaufførens opgave primært er at køre bussen og overholde køretiden i henhold til køreplanen. Chaufføren skal sælge billetter og vejlede kunderne indenfor de gængse billettyper. Da der findes mere end 100 forskellige billettyper, er chaufføren ikke ansvarlig for at kende dem alle,

at efter indsigelsen er der foretaget en høring af kontrolløren, som har foretaget kontrollen. Kontrolløren oplyser til den konkrete sag, at klagerens hustru ikke oplyste, at hun havde spurgt chaufføren til råds om billettering,

at Movia's kontrollører har en fast procedure, at de noterer på afgiften om kunden har forespurgt chaufføren til råds. Kontrolløren gør kunden opmærksom på dette, samt anmoder om at få det bekræftet ved en underskrift på afgiften,

at på den konkrete kontrolafgift er der krydset nej til, at klagerens hustru skulle have spurgt chaufføren af den pågældende bus til råds om billettering, hvilket hun også har skrevet under på,

at kontrolløren derfor ikke har haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren af den pågældende bus,

at kontrolafgiften bliver udfyldt på bussen. Om det er tydeligt på klagerens hustrus kopi kan Movia ikke udtale sig om, men der må henvises til, at hustruen er blevet gjort opmærksom på, at kontrolløren har sat x i nej ved udleveringen af afgiften. På den elektroniske afgift er der også skrevet nej i "passager spurgt chauffør",

at i klagerens hustrus brev af 13.juni 2011 skriver hun, at hun helt glemte at bede kontrollanten kontakte chaufføren for at få bekræftet hans OK til personalebilletten,

at endelig må det forventes, at der i forbindelse med udlevering af frirejser foreligger klare retningslinjer for, hvor disse kan anvendes, samt

at Movia ikke finder det godtgjort, at klagerens hustru har foretaget det fornødne for at sikre sig billettens gyldighed.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet er i besiddelse af kopien af klagerens kontrolafgift. Denne kopi ligger til grund for den indscannede kopi. Den oprindelige kopi har tydeligere påtegninger end den indscannede.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort). Af Movias rejseregler (forretningsbetingelser) fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og selv skal sikre, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt.

Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Den konkrete sag:

Klagerens hustru anvendte den 8. juni 2011 en DSB personalebillet til en rejse med en Movia bus. En sådan billet er ganske særlig og udstedes udelukkende til visse DSB-ansatte en gang om året.

Ifølge DSBs egne regler, der bl.a. er indeholdt i det følgebrev, som DSB udsender sammen med personalebilletten, fremgår det, at personalebilletter ikke kan anvendes på Arriva Tog A/S, bus og metro. Hvis klagerens hustru ikke har gjort sig bekendt med billetens begrænsning, må hun som udgangspunkt selv bære risikoen for at anvende billetten til transport, hvortil den ikke er gyldig.

På selve billetens bagside er anført, at billetten kun kan anvendes til DSBs strækninger. Billetten er dermed ikke gyldig rejsehjemmel i Movia busser, og kontrolafgiften er pålagt med rette.

Klagerens hustru har i sin første henvendelse til Movia skrevet, at hun "glemte at bede kontrollanterne bede chaufføren om at få bekræftet hans OK" til hendes personalebillet, fordi hun var ked af det og måske en smule forvirret. Dette opfatter ankenævnet således, at klagerens hustru i kontrolsituationen ikke fortalte kontrolløren, at hun havde forespurgt chaufføren. Ankenævnet bemærker, at en naturlig reaktion fra en kunde, der modtager en kontrolafgift, vil være at oplyse til kontrolløren af egen drift, hvis man har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville skrive under herpå.

Ankenævnet finder herefter ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at statuere, at klagerens hustru spurgte chaufføren ved påstigning på bussen.

På klagerens kopi af kontrolafgiften, kan der desuden anes et utydeligt kryds ved rubrikken "spurgt chaufføren", hvorfor ankenævnet lægger til grund, at krydset blev påført i forbindelse med udstedelse af kontrolafgiften, inden klagerens hustru underskrev denne.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens hustru skal fritages for kontrolafgiften, men ankenævnet bemærker, at ankenævnet i tidligere klagesager har henstillet til Movia om at indføre procedurer til sikring af, at kontrollørerne i kontrolsituationen spørger **aktivt** ind til, hvorvidt passageren har forespurgt chaufføren, og efterfølgende gør passageren tydeligt opmærksom på, at de skriver under på, at de ikke har spurgt chaufføren. Klagerens oplysninger i nærværende sag sår tvivl om, hvorvidt Movia har indført sådanne procedurer, og hvorvidt disse følges af kontrollørerne.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævnensformand