

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0029
- Klageren:** XX og YY
6000 Kolding
- Indklagede:** Movia
CVRnummer: 29896569
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på 750 kr. for rejse i bus på "Orange DSB-billetter".
- Parternes krav:** Klagerne ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Movia, som sender et girokort 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne skulle den 23. december 2015 rejse fra København til Kolding og havde købt en DSB Orangebillet. En DSB Orangebillet er en billig billet til togrejse på skæve tidspunkter. Der er en række begrænsninger i billetens anvendelse, og fx gælder den kun mellem de togstationer, som billetten udstedes til, og ikke til busser, metro eller lokalbaner. Dette fremgår både i forbindelse med selve bestillingen på internettet og på selve billetten.

Forinden togrejsen, rejste klagerne med buslinje 5A i København. Efter bussen havde forladt stoppestedet Larslejstræde i zone 01, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Her blev de henholdsvis klokken 16:35 og 16:38 hver pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på Orange DSBbillet.

Movia har fremlagt følgende kopier af kontrolafgifterne:

movia

104202 DATA 23/12/15

104202 SERIE-/LOBENR. KL. 1695 LINJE 5A ZONE 01

KLIPPKORT ÅRSAG OSB TOG BILLET ORANGE

PERIODKORT BILLET NR 836-0

FLEXKORT 230215

UDD. HAR KUNDEN SPURGT CHF. AF DENNE BUS JA NEJ

ANDET HAR KONTROLLØR SPURGT CHF. AF DENNE BUS JA NEJ

REJSEKORT SERIE-/LOBENR.

KRONER 750.- SMS BILLET SERIE-/LOBENR.

movia

104406 DATA 23-12-15

104406 SERIE-/LOBENR. KL. 1636 LINJE 5A ZONE 01

KLIPPKORT ÅRSAG Orange billet

PERIODKORT

FLEXKORT

UDD. HAR KUNDEN SPURGT CHF. AF DENNE BUS JA NEJ

ANDET HAR KONTROLLØR SPURGT CHF. AF DENNE BUS JA NEJ

REJSEKORT SERIE-/LOBENR.

KRONER 750.- SMS BILLET SERIE-/LOBENR.

Klagerne anmodede den 30. december 2015 Movia om annullering af kontrolafgifterne og anførte bl.a. til støtte herfor, at de på den pågældende rejse havde købt DSB Orangebillet, da ungdomsbilletterne var udsolgt. De spurgte klart og tydeligt chaufføren om billetterne var gyldige, eller om de skulle købe en busbillet hos ham. Chaufføren nikkede og accepterede verbalt deres billet. Kontrollørerne ignorerede ved kontrollen, at klagerne oplyste at have spurgt chaufføren og sagde, at det var ligegyldigt, hvad chaufføren havde sagt, fordi det var klagerens ansvar at have en gyldig billet.

Movia fastholdt den 12. januar 2016 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt, at klagerne ved kontrollen den pågældende dag ikke havde forevist gyldig kort eller billet. Yderligere anførte de, at Movia's kontrollører har en fast praksis, hvor de noterer på kontrolafgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds. Ifølge kontrolafgiften havde klagerne ikke oplyst ved kontrollen, at de havde fået lov at køre på Orangebilletter, hvilket var bekræftet ved klagernes underskrift på kontrolafgiften. Endelig anførte Movia, at det derfor ikke havde været muligt ved kontrollen at få eventuelle fejl verificeret hos chaufføren.

Klagerne anmodede atter Movia om annullering af kontrolafgifterne den 27. januar 2016 og anførte til støtte herfor, at der ikke var sat kryds i felterne "Har kunden spurgt chf. af denne bus" på kontrolafgifterne. På den ene var der slet ikke sat nogen krydser, og på den anden var der sat et stort kryds i boksen NEJ til "Har kontrolløren spurgt chf. af denne bus". Hvis chaufføren havde sagt, at deres billet ikke var gyldig, havde de bare købt en billet.

Klagers kopi af kontrolafgifterne på gennemslagspapir:

		104406		DATA	23.12.15		
BILLETTER	203	SERIE-/LØBENR.	36	KL	12	LINJE	5A
KLIPPEKORT							ZONE
PERIODEKORT				ÅRSAG	Orange billet		
FLEXKORT							
UDD.				HAR KUNDEN SPURGT CHF. AF DENNE BUS	JA	NEJ	<input checked="" type="checkbox"/>
ANDET				HAR KONTROLLØR SPURGT CHF. AF DENNE BUS	JA	NEJ	<input checked="" type="checkbox"/>
KRONER	750.-	SMS BILLET		REJSEKORT		SERIE-/LØBENR.	
Kreditnummer og beløbsmodtager				Kvittering			
80456859							
Trafikselskabet Movia							
Gammel Køge Landevej 3							
2500 Valby							
<small>Checks og lignende accepteres under forbehold af at pengesluttet modtager betalingen. Ved kortlæsning i pengesluttet med samråd er det udelukkende pengesluttetans kvitteringstryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt.</small>							
HAR KUNDEN SPURGT CHF. AF DENNE BUS					JA	NEJ	<input checked="" type="checkbox"/>
HAR KONTROLLØR SPURGT CHF. AF DENNE BUS					JA	NEJ	<input checked="" type="checkbox"/>
REJSEKORT				SERIE-/LØBENR.			

104202		DATO 23/12/15		[Barcode]	
BILLETTER	SERIE-/LOBENR.	KL.	LINJE	ZONE	
KLIPPEKORT		ARSAG	DSB TOG Billet		
PERIODEKORT		Billet nr	336-0		
FLEXKORT					
UDD.		HAR KUNDEN SPURGT CHF. AF DENNE BUS		JA	NEJ
ANDET		HAR KONTROLLØR SPURGT CHF. AF DENNE BUS		JA	NEJ
KRONER	750.-	SMS BILLET	SERIE-/LOBENR.		
Kreditornummer og beløbsmodtager 80456859 Trafikselskabet Movia Gammel Køge Landevej 3 2500 Valby			Kvittering		

Checks og lignende accepteres under forbehold af at pengesluttet modtager betalingen. Ved kontant betaling i pengesluttet med terminal er det udelukkende pengesluttets kvitteringstryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt.

Movia fastholdt atter den 1. februar 2016 kontrolafgiften uden at anføre yderligere nyt i sagen.

Klageren anmodede samme dag Movia om at gennemgå tidligere henvendelser og komme med et svar, ellers ville de indbringe sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

En DSB Orangebillet er en billigere billet til passagerer, som kan rejse på skæve tidspunkter, men der er en række betingelser knyttet til billetten anvendelse; således gælder den kun mellem de stationer, som billetten er købt til og ikke til busser, Metro eller lokalbaner. Dette fremgår af informationen på DSB's hjemmeside, ved køb af billetten, samt på selve print-selv-billetten. Klagerne kunne ved kontrollen den 23. december 2015 i zone 01 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da de foreviste en DSB Orangebillet hver, som ikke er gyldig til rejse med bus.

Kontrolafgifterne blev hermed pålagt med rette.

Ifølge de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet.

Ankenævnet bemærker, at kunden på tilstrækkelig tydelig vis - både i forbindelse med selve billetkøbet og på selve print-selv-billetten, som er på størrelse med et A4-ark – gøres opmærksom på, at billetten ikke kan anvendes som rejsehjemmel i bus.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at klagerne ved påstigning på bussen spurgte chaufføren, om deres print-selv-billetter var gyldige. Det er herefter ankenævnets opfattelse, at klagerne selv må bære risikoen for en forkert anvendelse af billetterne.

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 kontrolafgif-

ten, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville skrive under herpå.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerne skal fritages for kontrolafgiften.

Det bemærkes, at Movias kontrollører udskriver kontrolafgifterne på gennemslagspapir, og at Movia har fremlagt kopi af deres udgave. Det lægges derfor til grund, at det manglende kryds på den ene af klagerens kontrolafgifter skyldes manglende gennemslag. Krydset på den anden af klagerens kontrolafgifter anser ankenævnet som værende udtryk for, at kontrolløren har krydset "Nej" til begge udsagn: "*Har kunden spurgt chf. af denne bus*" og "*Har kontrolløren spurgt chf. af denne bus*".

Ankenævnet henstiller til Movia om at sikre, at kontrollørerne tydeligt oplyser passageren om, at denne har fået en kontrolafgift, og om der er krydset "nej" i disse felter.

RETSGRUNDLAG:

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 skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder og selv skal sikre sig at billet eller kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når passageren står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Følgende information fremgår af DSB's hjemmeside:

Forside Find billetter og services

DSB Orange, voksen

Billige billetter til dig der rejser over Storebælt. Fx fra København til: Aarhus, Odense eller Kolding.



Til dig, der:

- Rejser over Storebælt og på visse rejser vest for Storebælt
- Er fleksibel og kan rejse på skæve tidspunkter

Fordele:

- Pladsbillet er med i prisen

<http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-orange/> 14

1/6/2016 DSB Orange. Køb billetter til togrejsen med rabat

- Vil rejse på et godt tilbud
- En voksen kan tage to børn under 12 år med på togrejsen kvit og frit

Begrænsninger:

- Billetten kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Billetten gælder kun på den valgte dag, det valgte tidspunkt og til den plads, der står på billetten. Du skal benytte dig af pladsen umiddelbart efter togets afgang, ellers kan pladsen anvises til andre.
- Kan udelukkende købes selvbetjent
- Gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til busser, Metro eller lokalbaner

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klagerne anfører at:

de henviser til den forudgående korrespondance mellem dem og Movia.

Indklagede anfører følgende:

”

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol det vil sige enten tjekke han zone, dato eller kl.

Movias kontrollører har en fast procedure, hvor de notere på afgiften, om kunden har spurgt chaufføren til råds, Dette bliver man gjort opmærksom på samt anmodet om at bekræfte ved ens underskrift på afgiften.

På de konkrete kontrolafgifter er der krydset nej til, at der er spurgt chaufføren af bussen til råds om billettering. Dette har kunderne også skrevet under på.

Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for, at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren.

Det har ikke været muligt at sende sagen til høring hos chaufføren, da den er udstedt lillejuleaften 23.12.2015 og Movia har modtaget indsigelsen efter jul og nytår i 2016. Chaufføren har ikke mulighed for at huske en episode efter så lang tid.

Når man som kunde bestiller en orange billet på nettet får man oplyst at billetten ikke er gyldig til busser, Metro og lokalbaner. Se vedlagte.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet. Manglende kendskab til regler fritager ikke for ansvar.


Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at billetterne var gyldige, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

”

Hertil har klagerne anført at:

Movias procedure er blevet så fast, at de ikke engang hører efter, hvad klagerne skriver til dem. Kontrollørerne var meget arrogante og afvisende. Lige meget hvad klagerne sagde til dem, virkede de ligeglade. Det er første gang, at klagerne er blevet pålagt en kontrolafgift, og de vidste ikke, hvordan de skulle håndtere situationen. Det eneste, kontrollørerne foretog sig ved kontrollen, var, at skrive kontrolafgiften og give klagerne ordre på at underskrive kontrolafgiften.

BILAG:
Ved køb af Orange billet fremgår følgende:


In english [Hjælp](#)

København H - Kolding

Torsdag d. 30. juni
Priserne gælder for alle rejsende inkl. pladsreservation

[↑ Tidligere DSB Orange afgange](#)
[Sammenlign billettyper](#)

Kl.	Tid	Skift	Transportform	Orange	Standard	DSB 1' Orange	DSB 1'	Minigruppe
Afg. 12:02 Ank. 15:49	3:47	2	IC-tog Togbus IC-tog Se rejseplan Ikke muligt at reservere plads på hele rejsen	● 169,-	○ 390,-	○ 394,-	○ 606,-	-
Afg. 15:02 Ank. 17:54	2:52	0	IC-tog Se rejseplan	-	○ 390,-	○ 406,-	○ 606,-	-
Afg. 15:25 Ank. 17:59	2:34	0	IC-Lyntog Se rejseplan	-	-	-	-	-
Afg. 16:02 Ank. 18:54	2:52	0	IC-tog Se rejseplan	-	-	-	-	-
Afg. 17:25 Ank. 19:49	2:24	1	IC-Lyntog Se rejseplan	-	-	-	-	-

[↓ Senere DSB Orange afgange](#)

Vær opmærksom på, at ikke alle vores billettyper sælges her på dsb.dk. [Se oversigt.](#)

Din søgning: 30. juni 2016 Afg. 15:32 1 voksen inkl. 1 pladsbillet [Ret søgning](#)

Din pris

Torsdag d. 30. juni

DSB Orange billet
12:02 København H
15:49 Kolding St.

1 voksen 139 kr.

Standard plads
12:02 København H
13:20 Nyborg St.

15:13 Odense St.
15:49 Kolding St.

1 Stk. 30 kr.

Pris i alt: 169 kr.

Kundeservice
Tlf: 70 13 14 15 tast 7-1
Alle dage kl. 7-22

Spørgsmål?
[Mest stillede spørgsmål](#)

DSB Orange

Din bestilling indeholder en DSB Orange billet - bemærk at:

- Det ikke er muligt at tilbagebetale eller ændre en DSB Orange billet.
- Billetten kun er gyldig mellem de stationer, der er anført på billetten.

→ Fortryd
→ Fortsæt

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand