

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0066
- Klageren:** XX
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia
CVRnummer: 29896569
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at køre på DSB Orangebillet i bussen – klageren checkede ikke sit rejsekort ind straks, da hun steg på bussen, idet hun afventede svar fra kontrollørerne på, hvorvidt DSB-billetten var gyldig i bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Bjarne Lindberg Bak

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften og skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

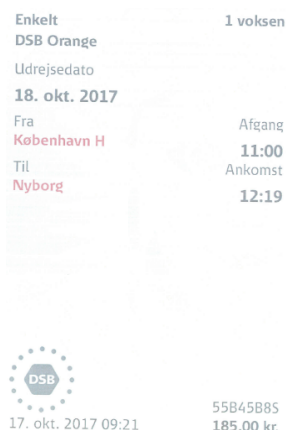
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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:

Klageren skulle den 18. oktober 2017 rejse fra sin bopæl i Brønshøj til Faaborg.

Dagen forinden havde hun købt en DSB Orange billet til 185 kr. i DSB's mobilapp. Billetten gjaldt til togafgang den 18. oktober 2017 kl. 11 fra København H til Nyborg:



DSB Orange billet er et rabatteret produkt, som er begrænset til den specifikke togafgang, som kunden har valgt, men er ikke gældende i bus, metro og lokaltog. En standardbillet uden begrænset gyldighed ville have kostet klageren 278 kr.

I forbindelse med købet i DSB's mobilapp fik klageren følgende information om billetens gyldighed:

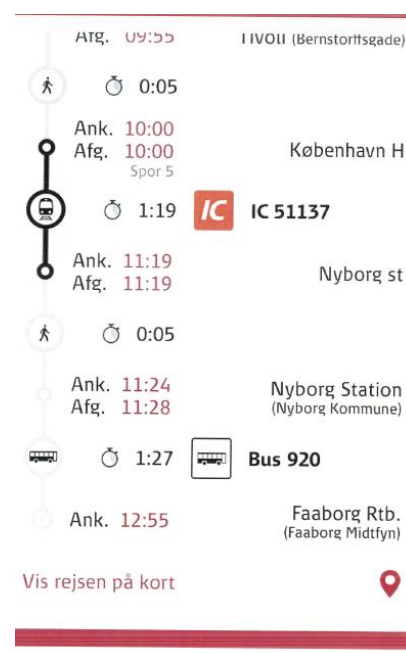


For at komme til Københavns Hovedbanegård valgte klageren at tage buslinje 5C fra stoppestedet Hyrdevangen i Brønshøj. I Movias buslinje 5C er der ind- og udstigning ad alle døre, og klageren steg efter egne oplysninger på bussen ad én af midterdørene samtidig med en kontrollør.

Hun har oplyst, at hun kom i tvivl om, hvorvidt DSB Orangebilletten gjaldt i bussen, fordi hun mindedes at fået følgende rejseinformation, hvor billetens gyldighed var angivet med farveangivelsen sort:



Ovenstående information var imidlertid baseret på køb af en DSB standardbillet. I den tilsvarende rejseinformation for en DSB Orangebillet var rejsen med bus 5C markeret med gråt, svarende til at DSB Orangebilletten ikke var gyldig til denne del af rejsen, og så således ud:



Klageren har oplyst, at hun spurgte kontrolløren, om billetten var gyldig i bussen, men ifølge klageren var han i tvivl og ville derfor spørge sin kollega, som befandt sig i den anden ende af bussen. Klageren ventede derfor på denne kontrollør for at få svar. Da kontrolløren nåede hen til klageren, fik hun oplyst, at billetten ikke var gyldig, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have billet, da der på dette tidspunkt var gået mere en 5 minutter siden påstigning.

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	
Gå seddel ID	
Gå seddel nøgle	
Zone	002
Linje	5C
Køretøjs nummer	1603
Stop nummer	2012
Stop	Hyrdevangen
Påstigning	18-10-2017 10:05:08
Udstedt dato/tid	18-10-2017 10:11:03
Stået af	18-10-2017 10:11:47
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet

Den 22. oktober 2017 anmodede klageren Movia om at fratage kontrolafgiften med den begrundelse, at hun ville have checket sit rejsekort ind ved ombordstigning, hvis hun havde fået svar af kontrolløren med det samme, og at kontrolløren skulle have vejledt hende hertil med det samme i stedet for at afvente svar fra den anden kontrollør.

Movia fastholdt den 12. februar 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at kontrolafgiften var korrekt udstedt, da klageren ikke havde forevist gyldig billet, idet hun havde fremvist en DSB Orangebillet, som ikke er gyldig i Movias busser.

Klageren anmodede på ny den 14. februar 2018 Movia om at fratage kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

”

Tak for behagelig samtale d.d. Jeg sender, som aftalt min indsigelse til jeres afgørelse her. Jeg synes ikke I tager direkte stilling til min første indsigelse, blot at har man ikke en gyldig billet så skal man ha´ en bøde, hvilket jo er indlysende. I min sag, er jeg jo ikke stået på bussen og ved kontrol forvist en ugyldig billet. Jeg spørger ved indstigningen på bussen om man kan oplyse mig om min billet er gyldig på denne strækning eller jeg skal købe billet. Kontroløren, som stiger ind sammen med mig kan ikke svare på det og beder mig vente til hans kollega. Det gør jeg. Denne kollega fortæller, at den ikke virker og jeg derfor skal ha´ en bøde. Jeg siger at det da ikke kan være rigtigt, da jeg jo så ville ha´ brugt mit rejsekort med det samme, hvis de havde svaret på det med det samme. Jeg kunne godt tænke mig at vide, hvordan det kan være at en kontrolør ikke ved om billetten er gyldig? Og hvordan I så mener at det er mit eget ansvar at tolke billetten, hvis en af jeres ansatten ikke engang kan det? Jeg fastholder forsat at det ikke er rimeligt, at I giver mig en bøde, da jeg ved indstigningen spørger til om jeg skal indløse billet eller kan bruge min allerede købte billet. Ser frem til at høre fra jer. Med venlig hilsen ”

Movia fastholdt den 14. marts 2018 kontrolafgiften og anførte følgende:

”
Du har den pågældende dag ved kontrollen i zone 002 ikke forevist gyldigt kort/billet, idet du har fremvist en orange billet. I henhold til rejseregler for Orange billet, gælder orange billet mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Yderligere kan det hermed oplyses, at orange billet gælder kun på den valgte dag og det valgte tidspunkt. Du har fået en afgift den 18-10-2017 kl. 10:11, og din orange billet er først gyldig fra kl. 11:00. ”

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har under sagens behandling spurgt Movia, hvad baggrunden var for, at Movia i den indledende sagsbehandling ikke fandt grundlag for at høre kontrolløren om det passerede.

Movia har svaret følgende:

” Vi læser alle indkomne klager igennem inden for en uge efter modtagelsen. At vi ikke fundet det nødvendigt at sende sagen til høring hos kontrolløren var, at sagen var ganske simpel, derved at det er tydelig ved købet, at Orange billet IKKE er gyldig i busserne. Hvis kunden stadig er i tvivl om den er gyldig skal kunden stige ind af fordøren og spørge chaufføren til råds.

Vi må henvise til bilag 1 som kunden ser på sin telefon når hun bestiller en Orange billet her står det meget tydeligt, at billetten ikke er gyldig i busserne. På selve billetten står der også kun at billetten er gyldig fra Københavns H afgang kl 11 til Nyborg ankomst 12.19, der står ikke at man kan bruge den til at stige om på.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ifølge de Fælles Landsdækkende Rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse.

Klageren købte dagen før sin rejse en Orangebillet i DSB's mobilapp, hvor hun fik information om billettens begrænsede gyldighed, herunder at den ikke gjaldt i busser, Metro og lokalbaner. Endvidere fremgik gyldighedstidspunktet af selve billetten.

Da klageren den 18. oktober 2018 steg på bus 5C for at rejse til Hovedbanegården, havde hun derfor ikke gyldig billet, og hun burde med det samme have checket ind på sit rejsekort, som hun efter det oplyste havde med sig.

Klageren har i sin henvendelse til Movia fire dage efter kontrolafgiftens udstedelse gjort gældende, at hun steg på bussen samtidig med to kontrollører, og at hun spurgte den ene, om billetten var gyldig i bussen. Da han var i tvivl om billettens gyldighed, ville han spørge sin kollega, som befandt sig i den anden ende af bussen, og han bad derfor klageren om at vente, hvilket ifølge klageren var årsagen til, at hun ikke checkede rejsekortet ind med det samme ved ombordstigning.

Movia har ikke foretaget høring af de pågældende kontrollører, hvilket efter ankenævnets opfattelse burde være sket i en situation som den foreliggende, hvor det gøres gældende, at klageren er blevet bedt om at vente, og hvor klagen er modtaget hos Movia kort tid efter kontrollen, hvorefter kontrollørerne måtte antages at kunne huske det passerede.

Ankenævnet lægger derfor klagerens forklaring, som uanset informationen i DSB's mobilapp vedrørende DSB Orange billettens begrænsede gyldighed virker plausibel, til grund.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagerens henvendelse til kontrolløren, som ifølge klageren skete umiddelbart i forbindelse med ombordstigning, måtte forstås som et ønske om at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, og at det i denne situation, hvor kontrolløren gik ned i den anden ende af bussen for at spørge sin kollega til råds, var forståeligt, at passageren ventede med at checke sit rejsekort ind.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at klageren i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for ikke at have gyldig rejsehjemmel, og at Movia skal frafalde kontrolafgiften.

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).

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 rejsehjemmel herunder korrekt indchecket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra DSB's hjemmeside om Orange Billetter:

”

Til dig, der:

- Rejser over Storebælt og visse rejser øst og vest for Storebælt
- Har mulighed for at rejse uden for de meget populære tidspunkter på dagen og køber i god tid

Fordele:

- 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 og det valgte tidspunkt. Har du tilkøbt en pladsbillet, skal du vise denne sammen med din DSB Orange-billet. 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 bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane

Et godt tilbud til dig

DSB Orange er rabat for din fleksibilitet. Billetterne sættes til salg ca. 2 måneder før rejsetidspunkt. Så hvis du allerede her ved, at du skal af sted, har du flere afgangse muligheder at vælge mellem.

Det er ikke alle tog, du kan købe Orange-billetter til. Orange-billetter sælges i forhold til attraktiviteten af den enkelte afgang. Prisen kan variere.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Jeg går ud fra at i kan se alle sagens akter ellers må i give besked så jeg kan sende kopier af bilagene. Jeg mener ikke movia tager stilling til min klage og hændelsesforløb men blot et en orange billet ikke er gældende i bussen.

Kort beskrivelse af hændelsesforløb:

Jeg henvender mig straks efter indstigning til den ene uniformerede kontrolør som stiger ind i bussen samtidig med mig, om han kan fortælle mig om jeg skal tjekke ind på mit rejsekort eller om min billet er gyldig. Jeg viser ham min billet og mit bilag og han fortæller at han ikke ved om den er gyldig og at jeg skal vente

på den anden kontrolør kommer ned til os.

Jeg mener dette er klart et udtryk for at jeg ønsker at have en gyldig billet.

Hvis jeg ønskede at køre med ugyldig billet var jeg jo ikke stået ind i bussen sammen med kontrolørene.

Jeg mener han burde ha informeret mig om at jeg skulle tjekke ind med det samme, da jeg jo kommer til at køre med ugyldig billet, på baggrund af hans tvivl om billettens gyldighed.

Årsagen til at jeg kommer i tvivl om min billet er gyldig i bussen er at ved købet får jeg en Rejseinfo med angivelse af rejsens gyldighed samme farveangivelse (sort) fra Hyrdevangen til Nyborg st. og (grå) fra Nyborg til Banepladsen (Faaborg Midtfyn)

Øverst på min rejseinfo står der "Billetten er ikke gyldig til den del er rejsen, der er markeret med gråt".

Samtidig mindes jeg at orange billet ikke dur i bussen.

Jeg mener at jeg i den grad handler i god tro og spørg kontrolørene med det samme ved min indstigning."

Indklagede anfører følgende:

"

Vedrørende Movias sagsnr. 17758 kontrolafgift 368815.

Ifølge Movias rejserregler 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.

Er man som kunden i tvivl om ens billet er gyldig skal man stige ind af fordøren ved chaufføren og spørge om hjælp.

Vi kan oplyse, at kontrollørerne er de sidste der stiger på bussen og at de går altid 2 eller 3 sammen, så de stiger ind af flere døre ved stoppestedet. Når kontrollen først er steget på bussen er det for sent at løse billet.

Ifølge oplysningerne på kontrolafgiften har kunden ikke forevist nogen orange billet til kontrolløren.

Da kunden køber sin billet på DSB appen skal hun vælge om det skal være en standart billet mellem København –Nyborg eller det skal være en orange billet.

Når kunden trykker på orange billet popper vedlagte billede op, se bilag 1. Her står der tydeligt, at denne billet ikke gælder i bus, metro og letbaner.

Hvis man så vælger, at lave en rejseplan skal man naturligvis også vælge den til en orange billet, se bilag 2. Her man igen se, at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen der er markeret med gråt.

Den kopi som kunden har indsendt se bilag 3 er til en standart billet.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontrolltidspunktet 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 kontrolltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

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.

Se tidligere afgørelser 2012-0108 og 2017-0231

”

Hertil har klageren bemærket:

” Jeg ved snart ikke hvad jeg mere skal skrive til jer, da det virker som om, at Movia bare ønsker at fastholde afgiften og ser tingene meget sort/hvidt
Når jeg læser deres afgørelse, sidder jeg tilbage med en følelse af, at de kun ser sagen fra deres egen side og ikke min, som deres kunde.

De sætter spørgsmålstegn ved om jeg oplyser det rigtige i at jeg stod ind samtidig med kontrollørerne . Det er meget muligt, at kontrollørerne skal være de sidste, som stiger ind, men jeg kom løbende, for at nå bussen og steg derfor ind samtidig.
Hvis man ikke må stige på bussen efter eller samtidig med kontrollørerne, så burde dørene jo være blevet lukket. Man kan jo ikke checke ind på rejsekort før man er kommet ombord på bussen.

Det er rigtigt, at jeg selv har et ansvar for at sikre gyldig billet, men jeg har aldrig før købt en billet til en længere tur med DSB og da jeg er i tvivl spørger jeg med det samme, jeg kommer ombord på bussen.

Ja, jeg har ikke været opmærksom på at få rejseplan til orangebillet frem, men jeg synes at Movia skal tænke over, at det som kan virke som en selvfølgelighed for dem, da det er deres faglige viden, er det ikke for mig.

Jeg har faktisk hele vejen igennem forsøgt det bedste jeg kunne for, at handle rigtigt.

De har deres specifikke viden og jeg min, men når "vi er på besøg" i hinandens faglige verdener, så er vi altså på udebane og det synes jeg at de glemmer.

I 5 C skal man ikke stå ind af forreste dør ved chaufføren, men i midten og da jeg ønsker at spørge om hjælp med det samme, hører jeg kontrolløren.

Hvis jeg ikke må spørge kontrolløren, så skal han da ikke bede mig vente på den anden kontrollør, men bede mig gå op til chaufføren.

I flere af jeres tidligere afgørelser beskriver I at chaufføren ikke er forpligtet til at kende de forskellige billettyper, men nu hvor jeg ikke har spurgt chaufføren så burde jeg ha' gjort det.

Desuden sætter Movia spørgsmålstegn ved om jeg har forevist billet, da der på kontrolafgiften står at jeg ingen billet har – dette er en fejl fra kontrollørens side, da jeg foreviste billet, men i jeres optik ugyldig billet.

Deres dokumentation er derfor behæftet med endnu en fejl, da der ikke skulle ha' stået ingen billet, men ugyldig billet.

Jeg har vist billetten til 2 forskellige kontrollører, først den ene, som ikke vidste om den var ok og derfor bad mig vente til hans kollega kom hen til os.

Jeg spurgte endda om jeg så ikke bare kunne checke ind, da de endelig fandt ud af at billetten ikke var gyldig.

Kontrolløren sagde jo og jeg checkede ind på mit rejsekort, hvorefter han sagde at jeg ville få en bøde alligevel og checkede mig ud igen

Jeg kan fortælle jer, og så kan I selv tage stilling til om I tror på det, aldrig nogen sinde har kørt uden billet.

Jeg er af den overbevisning, at man skal bidrage til fællesskabet, så vi har et velfungerende transportsystem.

Jeg synes det er trist, at Movia tænker at alle prøver at snyde dem, når jeg faktisk er en meget lovlydig borger.

Min største anke i denne sag er, at kontrolløren ikke vejleder mig i enten at gå op til chaufføren, checke ind eller stå af, hvis han ikke ved om billetten er gyldig og samtidig ved at han vil give mig en afgift, hvis den ikke er det.

Herved ville han give mig en reel mulighed for at handle.

Jeg foreholder ham faktisk det, da han giver mig afgiften, men der siger han "at nu er vi jo kørt 3 stop".

Jeg synes virkelig ikke det er god etik og service fra Movias side."

Hertil har indklagede bemærket:

"Vi læser alle indkomne klager igennem inden for en uge efter modtagelsen. At vi ikke fundet det nødvendigt at sende sagen til høring hos kontrolløren var, at sagen var ganske simpel, derved at det er tydelig ved købet, at Orange billet IKKE er gyldig i busserne. Hvis kunden stadig er i tvivl om den er gyldig skal kunden stige ind af fordøren og spørge chaufføren til råds.

Vi må henvise til bilag 1 som kunden ser på sin telefon når hun bestiller en Orange billet her står det meget tydeligt, at billetten ikke er gyldig i busserne. På selve billetten står der også kun at billetten er gyldig fra Københavns H afgang kl 11 til Nyborg ankomst 12.19, der står ikke at man kan bruge den til at stige om på."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand