

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2020-0001

**Klageren:** XX  
5210 Odense NV

**Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 21296568

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med DSB Orangebillet i bus og Movias indhentelse af oplysninger fra DSB om hans tidligere køb af Orangebilletter uden forinden at have indhentet hans samtykke

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at chaufføren ved sin stiltiende accept i form af nik, øjenkontakt og gestik gav ham lov til at rejse på billetten

Indklagede fastholder kontrolafgiften, og gør gældende, at det var saglig varetagelse af deres interesser at indhente oplysningerne fra DSB, og at det er i overensstemmelse med deres privatlivspolitik

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. juni 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Movia, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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

Den endelige afgørelse om Movias indhentelse af data hos DSB om klagerens billetkøb henhører under Datatilsynet.

-oOo-

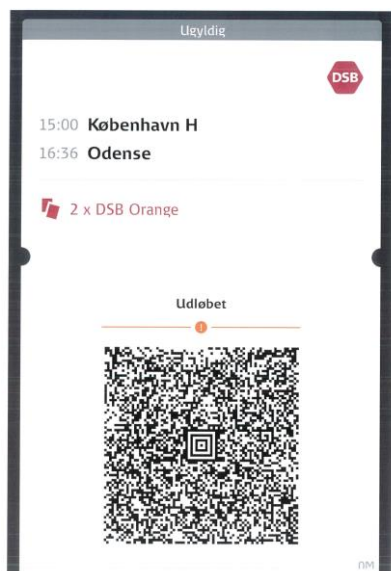
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er bosiddende i Odense, men var med sin søn på besøg i København, hvorfra de skulle rejse retur den 16. november 2019. Forinden havde klageren købt en DSB Orangemobilbillet til dem hver, hvorpå der stod: København H – Odense. Da de skulle med buslinje 6A fra Søborg for at komme til hovedbanegården, steg de ombord på bussen, og klageren viste sin telefon til chaufføren:



Ifølge klageren kiggede chaufføren på billetten, nikkede, gav tydeligt udtryk for accept og viste dem med en håndbevægelse ned i bussen. Klageren havde sit rejsekort klar i lommen, hvis chaufføren ikke godkendte billetterne.

Et par stoppested senere steg kontrollører på bussen ved Rovsinggade, og ved klagerens forevisning af Orangemobilbilletter blev han og sønnen pålagt en kontrolafgift hver. På kontrolafgiften noterede kontrolløren "NEJ" til, at klageren havde spurgt chaufføren, og til at kontrolløren havde spurgt chaufføren.

Den 29. november 2019 anmodede klageren Movia om at frafalde de to kontrolafgifter, idet han gjorde gældende som gengivet ovenfor, vedhæftede screenshot af billetten og tilføjede, at det havde været tydeligt for chaufføren, hvad denne havde fået forevist.

Movia frafaldt sønnens kontrolafgift, da det var første gang, han var blevet pålagt en sådan, men fastholdt klagerens. Movia begrundede dette med, at passageren selv er ansvarlig for at have gyldig rejsehjemmel, at chaufføren kun foretager stikprøvekontrol, og at Orangebilletter ikke er gyldige i busser, hvilket fremgår på DSB's hjemmeside, ved billetbestillingen og i appen.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Movia oplyst, at de hos DSB har indhentet oplysninger om klagerens tidligere køb af Orangebilletter, hvilket der har været 10 af i 2019-2020. Klageren har korrigeret dette tal til 9 og har oplyst, at han ikke tidligere har rejst med bussen på denne billettype, og at Movia uden hans samtykke har indhentet disse oplysninger.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren har oplyst, at han ikke spurgte chaufføren, om de kunne rejse med bussen på billetterne, og kontrolløren har krydset "nej" til, at klageren har spurgt chaufføren.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke spurgte chaufføren, om DSB Orangebilletterne var gyldige til rejse med bussen, hvilket er et krav i henhold til rejsereglerne punkt 4.2., hvis chaufføren skal vejlede kunden:

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

Ansaret for at have gyldig rejsehjemmel ved kontrollen var derfor ikke overgået til chaufføren, men påhvilede klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende rejseregler.

Hvis klageren ved køb af billetten havde indtastet korrekt afgangdestination, nemlig busstoppestedet i Søborg, hvorfra de skulle rejse, i stedet for København H, ville han i købsflow'et have fået følgende oplysning i den gule bjælke (eksempel):

The screenshot shows a search interface with the following fields and values:

- FRA:** Søborg Parkallé
- TIL:** Odense St.
- UDREJSE:** 04 maj. 2020, 13:16
- ANTAL REJSENDE:** 1 voksen
- PLADSBILLETTER:** 1 plads
- Radio buttons:** Afgang (selected), Ankomst

A yellow warning box is displayed below the 'FRA' field with the text: "Kun DSB og Arriva stationer kan benyttes til søgning på DSB Orange billetter".

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde, idet det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Klagerens oplysning om, at chaufføren nikkede, havde øjenkontakt med ham og vinkede ham ned i bussen, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at klagerens eventuelle tidligere rejser på samme billettype ikke har indgået som et element i afgørelsen, hvorfor ankenævnet ikke finder grundlag for at udtale sig om Movias henvendelse til DSB. Den endelige afgørelse af, om Movia har tilsidesat regler i persondatalovgivningen, henhører under Datatilsynet.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår trafikvirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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.

### **Punkt 2.4. Brug af rejsehjemmel**

"Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel."

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg har fået en kontrolafgift pga følgende hændelse:

Jeg skulle med toget hjem til Odense efter to dages ophold på besøg hos min søster i København. Under mit ophold har jeg løbende brugt mit rejsekort til transport med busser, S-tog og Metro.

Jeg tager ved middagstid den 16/11 bussen fra Søborg mod hovedbanegården. Jeg har en togbillet på min telefon, som jeg viser chaufføren, da jeg træder ind i bussen. Han kigger på den, nikker til mig, viser tydeligt accept og viser mig vej ind i bussen med en håndbevægelse.

Jeg har mit rejsekort på mig, og er sådan set klar til at stemple ind med dette, dersom chaufføren afviser min billet. Men det gør han ikke. Han accepterer den.

Lidt senere træder to kontrollører ind i bussen. Den ene fortæller mig, at min billet er ugyldig, da det er en orange billet. Jeg anfører roligt og behersket overfor ham, at chaufføren har accepteret billetten. Men han lytter ikke, gentager blot, at det er en ugyldig billet, og at chaufførens kontrol ikke er at betragte som gyldig.

(Jeg er ikke vant til at rejse på orange billet og var derfor ikke klar over, at der eksisterede særlige regler for denne type billet i forb. m. tilstødende bustransport. Men det er egentlig ikke det, der er pointen her. Pointen er, at chaufføren accepterede min billet, og jeg var derfor i god tro.) Busselskabet forklarer efterfølgende overfor mig, at chaufførens accept ikke er gyldig, da denne kun foretager såkaldt stikprøve. Men det kan jeg ikke vide noget om, da jeg viser ham min billet. Det fremgår ikke af opslag i bussen, at man ikke kan regne med at chaufførens billetkontrol er gyldig. Jeg er derfor i god tro, da chaufføren accepterer min billet og jeg træder ind i bussen.

Jeg har anført dette overfor Movia i min klage over kontrolafgiften. Men de tager ikke stilling til det i deres afvisning af min klage.

Derfor beder jeg nu ankenævnet tage stilling til dette: Jeg er i min gode ret til at være i god tro, da chaufføren accepterer min billet. Jeg kan ikke vide, at hans accept af min billet ikke er noget værd, da dette ikke fremgår nogen steder, f.eks. ved opslag i bussen el. lign. Og kontrolafgiften bør derfor trækkes tilbage.

Jeg beder først og fremmest Ankenævnet tage stilling til det forhold, at jeg havde fået chaufførens godkendelse af min billet, da jeg gik ombord på bussen, og at jeg derfor var i god tro i forhold til brug af den pågældende billet.

Da jeg gik ombord, viste jeg klart og tydeligt chaufføren min mobilbillet i den hensigt at få en godkendelse eller en afvisning af billetten. Jeg var ikke klar over, om billetten var gyldig til turen, og jeg var derfor forberedt på alternativt at skulle bruge mit rejsekort, som jeg havde i lommen, dersom chaufføren afviste billetten.

Chaufføren kiggede på billetten, nikkede, smilede mens vi havde øjenkontakt, og viste mig derpå med en tydelig håndbevægelse, hvor håndfladen vendte opad, at jeg måtte gå ombord på bussen.

Kig på billetten, nik, smil, øjenkontakt og håndbevægelse er tilsammen 5 (FEM) tydelige kommunikative signaler om at min billet er i orden og at jeg er velkommen til at gå ombord på bussen på baggrund af den foreviste billet.

Movia skriver i deres bemærkninger til min klage at "et nik" fra chaufføren ikke er nok. Men dette er en forvanskning af min beskrivelse, idet der ikke kun var tale om "et nik," men fem samstemmende kommunikative signaler, der tilsammen gav et klart indtryk af, at min billet var ok.

Movia skriver videre, at chaufføren kun udfører stikprøvekontrol. Men det vidste jeg intet om på pågældende tidspunkt, da Movia ikke havde informeret mig derom. Det fremgår ikke af hverken skiltning eller mundtlig information omkring busstoppested eller bus. Jeg ved som passager derfor ikke, at jeg ikke kan regne med chaufførens kontrol, da jeg ikke er blevet informeret om dette forhold.

Det er således også *decideret forkert*, når Movias egne kontrollører skriver i deres egne notater om hændelsen, at jeg *ikke* har spurgt chaufføren til råds om billettering: Det *har* jeg jo netop, jf. min beskrivelse af hændelsen ovenfor.

Movia bruger også en del plads i deres bemærkninger til Ankenævnet på at tilbagevise min bemærkning om brug af orange billet på en skævvridende og fejlagtig måde.

Jeg skriver i min klage og indsigelse til Ankenævnet at jeg ikke er vant til at rejse på orange billet, underforstået i en bus i hovedstadsområdet.

Movia forsøger at tilbagevise dette argument ved at påvise at jeg er vant til at rejse på orange billet *generelt*. Selskabet har således indhentet data fra DSB, der underbygger at jeg har kørt på orange billet 9 gange (ikke 10, som Movia skriver) i perioden 1. januar 2019 til 21. januar 2020.

Dette er en forvanskning af mit argument. For naturligvis er jeg, som alle andre DSB-passagerer bekendt med at gøre på orange billet *med toget*. Men jeg er jo ikke vant til at køre med bus i hovedstadsområdet, kender derfor ikke diverse anvendte billetsystemer her, og må derfor i særlig grad forlade mig på chaufførens accept eller ikke-accept af min billet.

(I øvrigt finder jeg det aldeles bekymrende at Movia kan indhente data vedr. mine personlige billetkøb hos et andet trafikselskab, DSB, mere end et år tilbage i tiden, uden mit samtykke hertil.

Dette er ganske vist min konkrete klage og øvrige bemærkninger uvedkommende, men kan dette virkelig være lovligt?

At Movia oveni købet bruger dette datamateriale til at forvanske og skævvride en kundes udsagn i en klagesag for at imødegå denne er ret beset oprørende, men igen, min klagesag konkret irrelevant.

Jeg føler mig dog nødsaget til at påtale dette, da jeg ikke stiltiende vil acceptere fremgangsmåden.)"

## Indklagede anfører følgende:

"

### Baggrund for kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger om bord i linje 6A ved stoppestedet Rovsingsgade den 16-11-2019 og begynder billetkontrol. Klageren får en kontrolafgift, da han fremviser en DSB Orange billet, hvilket er ikke et gyldig rejsehjemmel i Movias bus.

Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om klageren har spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at klageren har spurgt chaufføren i bussen til råds om billettering.

Kontrolløren skriver i sin forklaring nedenunder, at klageren har ikke spurgt chaufføren. Kontrolløren har gjort klageren opmærksom på, at det er ikke nok at chaufføren bare nikker.

### Høring hos kontrolløren

Jeg husker at jeg spurgte dem om de havde spurgt chaufføren om noget, hvilket de sagde at de ikke havde, og forklarer at det er ikke nok at chaufføren bare nikker til den. Kunden skriver jo også selv til sidst at chaufføren kun har nikket til den.

Jeg forklarede ham også, at det står i betingelserne med småt når man bestiller billetterne at orange billetter ikke gælder i bussen.

Hvis jeg ikke har svaret ham, er det fordi jeg ikke kan svare ham samtidigt med at jeg skriver en afgift, eller hvis jeg allerede har forklaret ham situationen, men hvor han bare ikke vil acceptere min begrundelse, hvorfor jeg ikke vil gentage mig selv.

Jeg forstår ikke hvordan jeg har behandlet ham dårligt. Jeg har givet ham en forklaring, men han var bare ikke enig i min afgørelse. Jeg har ikke sagt eller gjort noget forkert i denne situation, hverken ud fra hans beskrivelse eller min oplevelse af situationen.

Vi har først registreret en indsigelse fra klageren 13 dage efter kontrolafgiften er udstedt, hvorfor vi ikke har sendt sagen til høring til chaufføren. Det er usandsynligt, at chauffør kan huske sagen.

### DSB

I Betingelserne for Orangebilletter, står der at billetten kun er gyldig i toget, og disse Betingelserne skal kunden tjekke af, inden købet gennemføres.

Med venlig hilsen

  
Sagsbehandler

DSB · Kundecenter · Kontrolafgifter · Postboks 363, 2630 Taastrup  
Tlf. 70131415 tast 2 · [www.dsb.dk/kontrolafgifter](http://www.dsb.dk/kontrolafgifter)



Klageren skriver i sin indsigelse til ankenævnet:

***”Jeg er ikke vant til at rejse på orange billet og var derfor ikke klar over, at der eksisterede særlige regler for denne type billet...”***

Vi har undersøgt sagen hos DSB. Vi har fået en oplysning om, at klageren er erfaren bruger af DSB Orange billet. Det undrer os, at klageren oplyser, at han kender ikke til DSB Orange billetter.

Ifølge nedenstående oplysning modtaget fra DSB, har klageren købt 10 stk. DSB Orange billetter. Vi må derfor gå ud fra at klageren er erfaren bruger af DSB Orange billetter.



www.dsb.dk



## DSB Orange billet

En DSB Orangebillet er DSB's billigste billettype, for hvilken der gælder særlige vilkår, herunder at den kun gælder til den afgang, som den er købt til.

Betingelserne for Orangebilletter, står på billetten:

### **Betingelser**

- ☛ Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- ☛ DSB Orange gælder kun i det tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.
- ☛ Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- ☛ Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- ☛ DSB Orange gælder ikke til busser, Metro eller lokalbaner.
- ☛ DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- ☛ Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- ☛ Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- ☛ Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- ☛ Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet, og at den købte rejsehjemmel svarer til det ønsket.

## Movias kommentarer og afgørelse

Klageren skriver i sin indsigelse, at han var ikke var klar over, at der eksisterede særlige regler for denne type billet.

Vi har haft sagen til undersøgelse hos DSB, der oplyser at klageren har købt DSB Orange billet via DSB app. I denne app er der en masse billeder som kunden ser. Samtidig er der handelsbetingelser for købet som klageren godkender. Vi må derfor gå ud fra at klageren har læst på betingelser og har set alle billeder før han godkender købsbetingelser.

### **Vedlagt bilag for købsflow (bilag nr. 2)**

Klager har ikke kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens forespørgsel og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt.

Movia skelner ikke mellem, hvorvidt en manglende gyldig rejsehjemmel måtte bero på god eller ond tro fra klagerens side.

Passagerer der rejser med Movia uden gyldig billet vil få udstedt en kontrolafgift i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler. Det er passagerens eget ansvar at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet til hele rejsen.

Herefter finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

***Vi henviser til Fælles landsdækkende rejseregler gyldig fra 1. juni 2019***

***2.4. Brug af rejsehjemmel***

*Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.*

***2.6. Kontrol af rejsehjemmel***

*Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.*

***2.7. Kontrolafgift***

***2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel***

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.*

Klager har ikke direkte spurgt chaufføren. Kontrolløren har noteret NEJ til at klageren har forespurgt chaufføren og Movia finder ikke, at chaufføren ved at nikke i det foreliggende tilfælde, har overtaget ansvaret fra klageren om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol.

Klager oplyser, at han er vant til at bruge Orange-billetter i tog, men at det var første gang i en bus. Dette fritager ikke for ansvar og netop derfor burde klager have undersøgt nærmere før rejsen, hvad der gjaldt i bussen. Der står direkte angivet "København H" på Orange-billetten, hvilket klager bør være opmærksom på eftersom klager har accepteret betingelserne for Orange-billetter.

"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand