

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0028

Klageren: XX på egne vegne og på vegne af sin ægtefælle YY
2300 Kbh. S

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: To kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet rejse med bussen på Orange DSB-billetter, der ikke er gyldige i busser

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at ægtefællen viste billetterne til chaufføren og spurgte, om de måtte køre med bussen på togbilletter, hvilket chaufføren bekræftede.

Indklagede fastholder kontrolafgifterne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgifterne. Movia skal som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

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

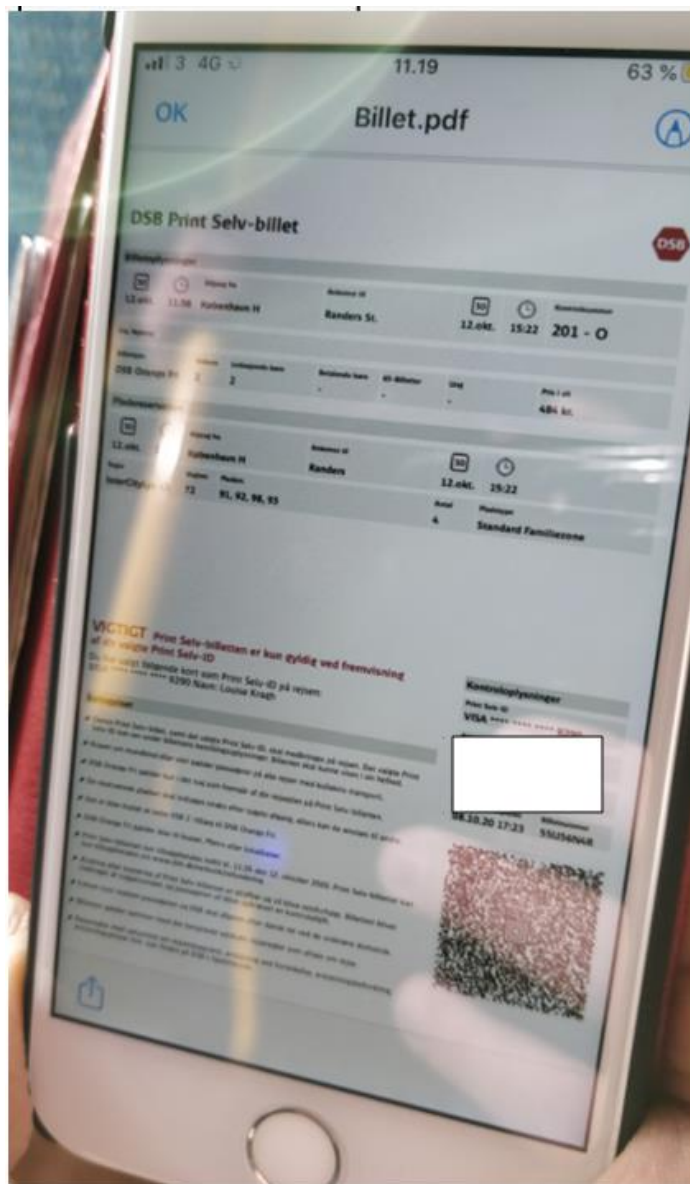
-oOo-

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 12. oktober 2020 skulle klageren, ægtefællen og deres to små børn rejse fra bopælen på Amager i København til klagerens far i Jylland via Randers st. Forinden havde klagerens ægtefælle købt en DSB Orange Fri-billet til dem hver på 242 kr. fra København H. – Randers st. Billetten var en DSB Print Selv-billet, som kunden kan få leveret på telefonen som en pdf-fil, hvilket ægtefællen gjorde:



De rejste med buslinje 31 fra bopælen til Kbh. H. Ægtefællen steg ind via fordøren hos chaufføren, og klageren steg på med børnene via midterdøren, hvor han checkede sit Rejsekort ind kl. 11:00:50. Ifølge klageren viste ægtefællen sin telefon med billetten til chaufføren og spurgte, om de kunne rejse med bussen på "DSB-billetten", hvilket chaufføren bekræftede efter at have nær-studeret billetten. Klageren checkede derpå sit Rejsekort ud igen kl. 11:01:21, fordi de kunne rejse på Orange-billetterne.

Efter nogle stop steg kontrollører om bord på bussen og oplyste klagerne om, at Orange Fri-billetter ikke er gyldige til busrejser. Klagerne fortalte, at de havde spurgt chaufføren, og kontrollø-

ren forhørte sig derfor hos ham. Klageren og ægtefællen blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr., og kontrolløren noterede på kontrolafgiften:

"Har orange billet, de har spurgt chaufføren om de måtte køre med på en DSB billet og viste kun scanning QR kode de sagde ikke, at det var orange."

Klageren tilbød at checke ind på sit Rejsekort, men kontrolløren fastholdt, at der skulle udstedes kontrolafgifter til dem.

Klageren indgav derpå klage over kontrolafgifterne til Movia, der i forbindelse med sagsbehandlingen indhentede en udtalelse fra kontrolløren og fra chaufføren via busoperatøren.

Kontrolløren:"

Da jeg tjekker dem og ser at det er en orange billet, fortæller jeg at orange billetter ikke gælder i bussen, og at det samtidig står på billetten og at man acceptere disse betingelser når man køber billetten, hun sagde, at hun ikke havde læst betingelser samt læst det der står på billetten.

Kunde fortæller at de havde spurgt chaufføren om de kunne køre på en "DSB" billet og viser ham kun QR koden, de fortæller altså ikke at det er en Orangebillet.

Der sad en person bagerst i bussen og begyndte at råbe op, svine os til samt sige vi var magtliderlige, fucking autoriteter osv.

”

Chaufføren ifølge operatøren:"

_Chf. husker at en kvinde viste en DSB billet, der kun indeholdt en QR-kode. _

_Den har chf. ingen mulighed for at tjekke. _

_Chf. kunne ikke se, at det var en orange-billet ud fra QR-koden og kunden nævnte det ikke - kun at det var en DSB-billet. _

--

_Da chf. ikke kunne tjekke en billet der kun er en QR-kode, måtte han lade tvivlen komme kunden til gode. _

_Chf husker ikke noget med tjek ind og ud, eller hvor mange der var med. Kun at der var en dame, der, lige efter afgang fra Lergravsparken, spurgte til en DSB-billet." _

”

Herefter fastholdt Movia kontrolafgifterne med denne begrundelse:

”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.

Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

I har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet, da i har kørt på en DSB Orange billet, som ikke gælder i bussen.

En DSB Orange billet er et stærkt rabatteret produkt, som udbydes til særlige togrejser. En DSB Orange billet er ikke gyldig til rejser i Movias busser. Dette fremgår tydeligt af DSB's hjemmeside, hvor der står:

"Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane." (<https://www.dsb.dk/kampagner/dsb-orange/>)"

På DSB Orange Print-Selv billetter, står det skrevet på selve billetten, at den kun er gyldig til togrejser til den påtrykte endestation, og at billetten ikke er gyldig til omstigning i bus. For DSB Orange billetter, som er købt i DSB app, fremgår det som en del af købsflowet, at billetten ikke er gyldig i bussen. Ved bestilling og betaling af billetten accepteres købsbetingelserne.

Vi har haft sagen til høring hos chaufføren, som har oplyst, at:

- Chaufføren husker at en kvinde viste en DSB billet, der kun indeholdt en QR-kode. Det vil sige din kone har ikke meddelt chaufføren at det er en DSB Orange billet.

Kontrolløren kan også huske episoden, som oplyser følgende:

"Da jeg tjekker dem og ser at det er en orange billet, fortæller jeg at orange billetter ikke gælder i bussen, og at det samtidig står på billetten og at man acceptere disse betingelser når man køber billetten, hun sagde, at hun ikke havde læst betingelser samt læst det der står på billetten. Kunde fortæller at de havde spurgt chaufføren om de kunne køre på en "DSB" billet og viser ham kun QR koden, de fortæller altså ikke at det er en Orangebillet."

Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har fritaget jer fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen. Det er derfor korrekt, at der er udstedt begge kontrolafgifter."

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Ved køb af Orange billet i DSB-app med den faktiske afgangdestination med bus 31 fra stoppestedet Lergravsparken st. (Østrigsgade) – Randers st. ville købsflow'et have set således ud:

Foto 1:

Standard

242,- ✓

DSB Orange Fri billet

DSB 1'

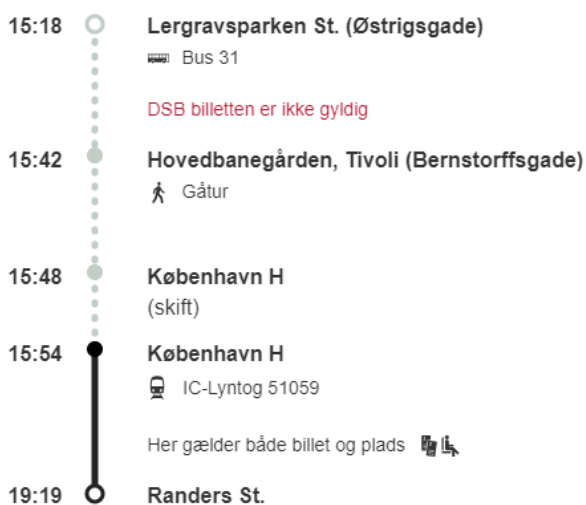
622,-

DSB 1' billet

442,-

Standard billet

[Læs mere om vores billettyper](#)



Din billet

UDREJSE

Mandag 9. aug 2021, 15:54 - 19:19

Fra København H

Til Randers St.

DSB Orange Fri billet

1 voksen 242 kr.

[Særlige regler](#)

Standard plads

1 stk. 0 kr.

Pris i alt

242 kr.

[Fortsæt](#)

Foto 2:

Særlige regler

- DSB Orange Fri-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange Fri-billetter kan refunderes indtil 30 minutter før planlagte afgang
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- DSB Orange Fri med kundetype barn, ung eller 65 kræver dokumentation for kundetypen på rejsen
- Pladsbillet købt sammen med Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min før afgang
- Pladsbillet købt særskilt kan tilbagebetales efter gældende regler for enkeltbilletten
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

ANKENÆVNETS AFGØRELSE OG BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at passageren har et ansvar for at sætte sig ind i billetens betingelser. Når man køber en almindelig standardbillet, er gyldigheden et døgn fra kl. 04.00, men

der vil alligevel også stå tid og sted for togets afgang. Fx kl. 11:56 København H – Randers st. som i den omhandlede rejse, selv om kunden kan anvende billetten til med bus eller metro at rejse hen til billetens afgangstid- og sted.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at chaufføren kan give vejledning om billetten på passagerens forespørgsel. Når passageren spørger chaufføren, overgår ansvaret for, at billetten er gyldig til rejsen, som udgangspunkt til chaufføren.

Klagerens ægtefælle viste telefonen til chaufføren, mens hun spurgte, om de kunne rejse på togbilletten.

Det er uvist om hun kun foreviste QR-koden eller hele billetten, men chaufføren har udtalt, at han valgte, at *"lade tvivlen komme kunden til gode."*

Ankenævnet lægger med den nævnte udtalelse til grund, at chaufføren gav tilladelse til, at kunden kunne rejse på den foreviste rejsehjemmel.

Som følge af det anførte er det ankenævnets opfattelse, at Movia efter at have fået forelagt disse oplysninger, burde have frafaldet kontrolafgifterne.

Efter sagens udfald skal Movia betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 29 i lovbekendtgørelse nr. 323 af 20.03.2015 om trafikkselskaber kan et trafikkselskab fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

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, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. 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 metrotillæg).

Pkt. 2.4: Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Den 12. oktober 2020 blev min hustru og jeg indstillet til kontrolafgifter i forbindelse med en bustur fra Lergravsparken til Hovedbanegården. Vi blev registreret til kontrolafgift, selvom vi beviseligt havde vist billet til chaufføren og dokumenterbart har været i god tro.

Forløbet er udførligt beskrevet i forbindelse med høringssvaret. Jeg går ud fra, at I har adgang til materialet ved hjælp af journalnummeret. Men for nemheds skyld indsætter jeg beretningen under denne klage over Movias behandling af os i denne sag.

Så her følger først vores klage til jer over Movia:

1) Min hustru viste billetten til chaufføren, som på den baggrund lod os køre med bussen efter entydigt at have givet udtryk for, at vi havde gyldig rejsehjemmel.

Punkt 1) må være tilstrækkeligt til, at Movia umuligt samvittighedsfuldt kan mene, at vi skal have en kontrolafgift, da man må kunne gå ud fra, at når chaufføren aktivt godkender en billet på selskabets vegne, så er det ikke en vurdering, der bliver trukket tilbage igen på en måde, så det får negative økonomiske konsekvenser for kunden, som beviseligt har været i god tro.

Men herudover vil jeg gerne gøre opmærksom på følgende:

a) at billetten ikke kun indeholdt en QR-kode, som chaufføren angiveligt oplyser, men også alle øvrige relevante oplysninger, hvilket muliggjorde

b) at kontrolløren efter Movias eget udsagn kontrollerede selvsamme billet, og ved den lejlighed konstaterede, at den ikke var gyldig som rejsehjemmel, hvorfor det også må have været muligt for chaufføren, da han kontrollerede billetten

c) at min hustru oplyser, at chaufføren orienterede sig grundigt på hele billetten og ikke kun på stregkoden

d) at min hustru ikke har talt usandt, når hun har omtalt billetten som en togbillet, da det jo er præcist, hvad en orangebillet er

e) at Movia i afgørelsen ignorerer min oplysning om, at jeg havde stemplet ind ved ombordstigning og kort derefter stemplede ud igen, da chaufføren oplyste, at vi kunne køre med på billetten

f) at Movia derfor ikke oplyser, om de kan bekræfte min ind- og udstempling ud fra oplysninger i deres system, hvilket de bør have undersøgt for at belyse sagen korrekt inden afgørelse

g) at Movia ignorerer oplysningen om at et vidne, vi ikke havde nogen relation til, direkte oplyste til kontrolløren, at vi var i god tro og også henledte kontrollørens opmærksomhed på det faktum, at jeg havde stemplet ind og ud igen.

Vi ønsker at få refunderet begge kontrolafgifter. Både af hensyn til vores egen situation. Men også for at det skal slås helt fast, at Movias måde at drive virksomhed på simpelthen er uacceptabel, hvis selskabet mener, at vores sag har været behandlet korrekt.

Vi kommer under ingen omstændigheder til at acceptere kontrolafgifterne. Vi har direkte spurgt chaufføren, om vi kunne køre med på billetten og vist den til chaufføren, som svarede bekræftende.

Der er ingen retssikkerhed, hvis det ikke bliver markeret, at det er uacceptabelt at forsøge at berige sig uærligt på den måde som trafikselskab."

Indklagede anfører følgende:

"På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler og 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.

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, lokalbanetoget 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.

Der kan dog for visse typer rejsehjemmel være fastsat specielle regler. Dette vil fremgå i forbindelse med købet.

DSB Orange Billet er et kraftigt rabatteret produkt, som er begrænset til den specifikke togafgang, som kunden selv har valgt.

En Orange Billet 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, samt på selve print-selv-billetten.

Afgifterne

Kontrollørerne stiger om bord linje 31 ved stoppestedet Knippelsbro kl. 11:14:22 den 12.10.2021 og påbegynder en billetkontrol. I den følgende kontrol fremviser klager en DSB Orange Billet som rejsehjemmel, som ikke er gyldig til rejse med bus. Klager oplyser at have fået at vide af chaufføren, at billetten er gyldig som rejsehjemmel i bussen.

På kontrollørernes forespørgsel afviser chaufføren at have givet tilladelse til at køre med bussen på en Orange Billet. Chaufføren oplyser, at være blevet spurgt om hvorvidt DSB billetter kan benyttes i bussen.

Bemærkning	Kunden havde spurgt chauffør om DSB billetter gælder i bussen. Kunden oplyste ikke at det var en orange billet til chaufføren.
Bemærkning	Har orange billet , de har spurgt chaufføren om de måtte køre med på en DSB billet og viste kun scanning QR kode de sagde ikke det var orange

Da de fremviste Orange Billetter ikke er gyldige som rejsehjemmel udstedes der korrekt to kontrolafgifter.

Afgørelse og kommentarer

Movia registrerer den 13.10.2020 en indsigelse, hvori klager gør gældende, at chaufføren har bekræftet deres billet som værende gyldig rejsehjemmel.

Vi sender sagen i høring hos operatøren samt kontrolløren.

Operatøren bliver bedt om at svare på, om:

- Chaufføren kan huske episoden
- Chaufføren kan af- eller bekræfte kundens indsigelse
- Chaufføren har givet kunden tilladelse til at køre på en Orange Billet i bussen.

Operatøren svarer:

”Chf. husker at en kvinde viste en DSB billet, der kun indeholdt en QR-kode. Den har chf. ingen mulighed for at tjekke. Chf. kunne ikke se, at det var en orange-billet ud fra QR-koden og kunden nævnte det ikke - kun at det var en DSB-billet. Da chf. ikke kunne tjekke en billet der kun er en QR-kode, måtte han lade tvivlen komme kunden til gode. Chf husker ikke noget med tjek ind og ud, eller hvor mange der var med. Kun at der var en dame, der, lige efter afgang fra Lergravsparken, spurgte til en DSB-billet.”

Kontrolløren blev samtidig bedt om at komme med deres bemærkninger og et hændelsesforløb.

Kontrolløren svarer:

”Kan udmærket huske episoden. Da jeg tjekker dem og ser at det er en orange billet, fortæller jeg at orange billetter ikke gælder i bussen, og at det samtidig står på billetten og at man acceptere disse betingelser når man køber billetten, hun sagde, at hun ikke havde læst betingelser samt læst det der står på billetten. Kunde fortæller at de havde spurgt chaufføren om de kunne køre på en ”DSB” billet og viser ham kun QR koden, de fortæller altså ikke at det er en Orangebillet. Der sad en person bagerst i bussen og begyndte at råbe op, svine os til samt sige vi var magtliderlige, fuck-ing autoriteter osv.”

Som det det ligger oplyst finder Movia det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at klagerne ved påstigning på bussen spurgte chaufføren, om deres DSB Orange Billet var gyldig. Det er derfor vores opfattelse, at klagerne selv bærer risikoen for en kontrolafgift.

Vi kan se, at klager checker sit rejsekort ind kl. 11:00:50 og ud kl. 11:01:21 ved Lergravsparken St. i samme bus. Eftersom klager er opmærksom på at checke ind ved sin påstigning, må vi gå ud fra, at klager er bekendt med vilkårene for brugen af Orange Billetter.

Ifølge de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet. Som det ligeledes fremgår af rejsereglerne vejleder chaufføren på passagerens direkte forespørgsel. Hvis man skal have hjælp til billetkøb, zoner, gyldighed mv., skal man derfor oplyse chaufføren helt konkret, hvad man gerne vil have hjælp til.

I denne situation finder vi ikke, at klager, ved ikke at spørge ind til den konkrete billet, men til generelle DSB-billetter, har overdraget ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel til chaufføren og dermed Movia. Det er efter Movias opfattelse en betingelse, at passageren udtrykkeligt spørger chaufføren, om den konkrete billet er gyldig til den oplyste rejse, for at chaufføren skal overtage ansvaret for passagerens billettering.

Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Movia finder, at klager, både i forbindelse med selve billetkøbet og på selve billetten, gøres opmærksom på, at billetten ikke kan anvendes som rejsehjemmel i bus.

Da det ikke er en betingelse for pålæggelse af en kontrolafgift, at passagerne bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen, finder Movia ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør at klager skal fritages for kontrolafgifterne.

På baggrund af samlet vurdering af sagen fastholder Movia kontrolafgiften.

Vi lægger vægt på:

- Kunden selv har valgt det specifikke produkt og har accepteret vilkårene, hvor det fremgår at billetten ikke gælder til busser, Metro og Lokaltog.
- Det fremgår tydeligt på selve billetten, at den ikke er gyldig som rejsehjemmel i bussen. Så allerede før sin påstigning har klager haft mulighed for selv at se hvorvidt billetten var gyldig som rejsehjemmel i bussen.
- Kontrollørens hørings svar.
- Chaufførens hørings svar.
- De fælles landsdækkende rejseregler.”

Hertil har klageren anført:

”Vi er fortsat af den meget entydige opfattelse, at vi har retten på vores side, og det er fortsat umuligt for os at forestille os en situation, hvor vi betaler kontrolafgifterne.

Min hustru viste billetten til chaufføren og spurgte om vi kunne køre med på den, og han svarede entydigt og uden nogen forbehold: ja. Dette er ikke i modstrid med chaufførens egen beretning.

Hvis chaufføren mente, at han ikke havde tilstrækkeligt grundlag til at sige til os, at vi kunne køre med på billetten, må det være hans ansvar at sørge for, at det grundlag er på plads, inden han lader os vide, at vi har gyldig rejsehjemmel.

Chaufføren påstår, at vi har fremvist en billet, der kun indeholdt en QR-kode. Men i den øvrige dokumentation på sagen viser kontrollørernes eget foto tydeligt, at der er tale om en billet med alle relevante oplysninger.

Min hustru oplyser i øvrigt, at chaufføren grundigt kontrollerede billetten i sin helhed, inden han tilkendegav, at vi kunne køre med på billetten. Men det er vanskeligt at se, at den detalje skal være afgørende for sagen, når chaufføren entydigt lader os vide, at vi har gyldig rejsehjemmel.

Når jeg tjekkede ind på mit rejsekort skyldtes det, at jeg på daværende tidspunkt ikke havde fået meldingen fra min hustru om, at vi kunne køre med på billetten. Det skal også siges, at jeg steg ind midt i bussen sammen med børnene og tjekkede ind dér. Samtidig forhørte min hustru sig hos chaufføren og kom med den klare melding, at vi kunne køre på billetterne. Herefter tjekkede jeg ud igen, hvilket flere passagerer i bussen må have bemærket. Og hvilket senere blev bevidnet af en anden passager overfor kontrollørerne.

Det er vanskeligt for os at se, hvordan det kan være relevant for sagen, at en anden passager, som vi ikke har nogen tilknytning til, valgte at udtale sig aggressivt overfor kontrollørerne. Og det er bekymrende, at Movia åbenbart vurderer, at den detalje har relevans for sagen. Vi vil meget nødtigt have, at vores udestående med Movia bliver påvirket af en anden og helt uvedkommende persons relation til selskabet og dets medarbejdere.

I situationen optrådte vi derimod høfligt og imødekommende overfor kontrollørerne, selvom vi selvfølgelig forholdt os sagligt og faktisk til det forhold, at kontrollørerne ønskede at indstille os til en kontrolafgift. Vi udtrykte en tak for, at de forhørte sig hos chaufføren, anførte samtalen på sagen, og gjorde os opmærksom

på klagemuligheden. Og vi gjorde også nøgternt og høfligt opmærksom på, at vi ønskede at gøre brug af denne klagemulighed.

Det er i øvrigt meget uheldigt, at kontrollørens bemærkninger til sagen kan læses på en sådan måde, at det skulle være min hustru, der har fortalt ham, at hun kun skulle have vist QR-koden til chaufføren. Det udsagn har kontrolløren udelukkende fra chaufføren, og det står som nævnt i modstrid til det faktum, at min hustru viste chaufføren hele billetten, som han kontrollerede grundigt i sin helhed.

Kontrollørens udsagn er i bedste fald udtryk for en sløset omgang med informationer i en alvorlig sag, og i værste fald et udtryk for et bevidst forsøg på at manipulere sagens kendsgerninger.”

Til dette har Movia svaret:

”Det fremgår tydeligt på billetten, at den ikke er gyldig som rejsehjemmel i bussen. Billetten kan desuden ikke købes uden at betingelserne for brugen af billetten godkendes.

Det er efter Movias opfattelse en betingelse for at chaufføren skal overtage ansvaret for en passagers billet, at en passager udtrykkeligt spørger chaufføren, om den konkrete billet er gyldig til rejsen.

I dette tilfælde er det ikke Movias opfattelse, at klager har spurgt, om deres Orange-billet er gyldig til rejsen, hvilket klager bekræfter:

- *d) at min hustru ikke har talt usandt, når hun har omtalt billetten som en togbillet, da det jo er præcist, hvad en orangebillet er*

Klager bemærker selv flere gange, at betingelserne for brugen af en Orange-billet fremgår på billetten:

- *Chaufføren påstår, at vi har fremvist en billet, der kun indeholdt en QR-kode. Men i den øvrige dokumentation på sagen viser kontrollørernes eget foto tydeligt, at der er tale om en billet med alle relevante oplysninger.*

- *A) at billetten ikke kun indeholdt en QR-kode, som chaufførens oplyser, men også alle øvrige relevante oplysninger, hvilket muliggjorde...*

Vi kan bekræfte, at der ikke var hverken hændelser eller fandt episoder sted i forbindelse med billetkontrollen, som forløb normalt.

Kontrolløren er blevet bedt om at oplyse hvad han kan huske fra kontrollen i den pågældende bus. Vi har vedlagt det fulde uredigerede og ucensurerede svar fra kontrolløren (personfølsom data er overstreget), hvilket er normal praksis i forbindelse med sager i Ankenævnet.

Det er desværre noget vores kontrollører oplever fra tid til anden i bussen, men det har ikke haft indflydelse i den pågældende kontrolsituation og er heller ikke taget med i betragtning i forbindelse sagsbehandlingen.

Vi beklager, hvis klager har fået det indtryk.

Pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Det er dog et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldig billet samt betale for sin rejse, hvis det accepteres, at Orange-billetter kan benyttes i bussen.”

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust
Nævningsformand