

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0079

Klageren: XX
6000 Kolding

Indklagede: Sydtrafik
CVR-nummer: 29 94 28 97

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med bussen på Orange DSB-billet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at chaufføren nikkede og dermed godkendte hendes billet, der endvidere ikke anfører, at den ikke er gyldig til busrejser. Til gengæld står det tydeligt anført, at der er tale om en Orange Billet, hvorfor chaufføren burde have anmodet hende om at købe en busbillet

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, 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:

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

Beløbet skal betales til Sydtrafik, der sender betalingsoplysninger 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

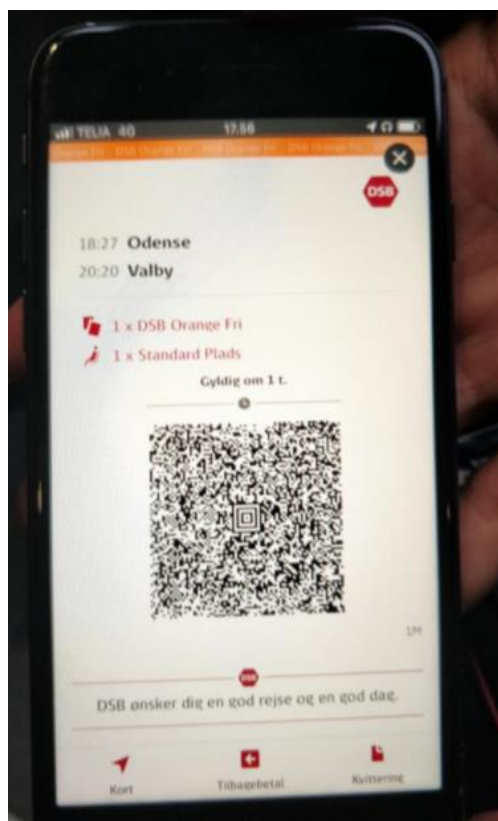
Klageren skulle den 24. juni 2021 rejse med DSB fra Odense st. til Kolding st. og derfra videre med Sydtrafiks buslinje 3 i Kolding.

Klageren havde forinden på sin telefon købt en DSB Orange-billet med destinationerne Odense st. – Kolding st.

Købsflow (eksempel) foto1:



Den modtagne billet (eksempel) foto2:



Ifølge klageren har hun rejst mange gange med bussen på denne billettype, uden at chaufførerne har bedt hende om at købe en busbillet. Den 24. juni 2021 steg hun på bussen og tog det nik, hun fik af chaufføren, som et klart stiltende samtykke til, at billetten var gyldig.

Efter kontrollører steg om bord på bussen, blev klageren imidlertid pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da DSB Orange-billetter ikke er gyldige til busrejser.

Ifølge Sydtrafik spurgte kontrolløren ved sin indtræden i bussen chaufføren, om der var passagerer i bussen, som denne havde gjort en undtagelse til i forhold til rejser reglerne, hvilket ikke var tilfældet.

Klageren anmodede efterfølgende Sydtrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at chaufføren havde checket og godkendt billetten, at det ikke stod anført på selve billetten, at den ikke var gyldig til busrejse, men at det tydeligt fremgik, at der var tale om en Orange Billet, hvorfor chaufføren af egen drift burde have reageret ved hendes forevisning, og endelig at hun mange

gange tidligere havde rejst på Orange Billet og aldrig havde oplevet en chauffør påtale, at billetten ikke var gyldig.

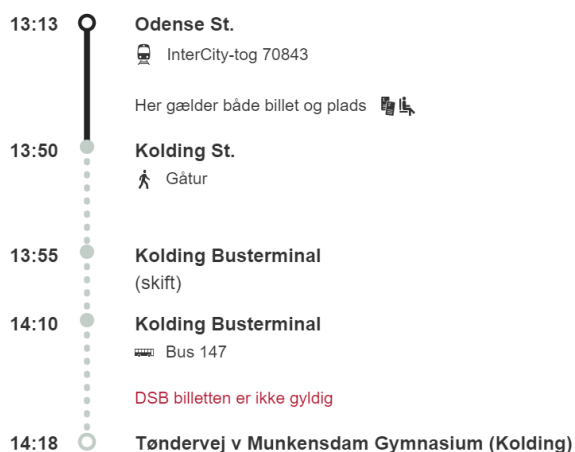
Sydtrafik fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at kunden undervejs i købsflow'et oplyses om, at billetten ikke er gyldig i bus, hvilket accepteres ved købet, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel, og at chauffører ikke udfører systematisk billekontrol, men giver vejledning på kundens forespørgsel.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Hvis klageren ved købet i DSB-appen havde indtastet rejsens faktiske destinationsstoppested med bussen, ville hun have fået en andet købsflow, end hun gjorde ved indtastning af to de to DSB-stationer.

Herunder gengives et eksempel på, hvordan kunden med rød tekst oplyses om, at billetten ikke er gyldig, når der indtastes et busstoppested og vælges Orange Billet:

[Læs mere om vores billettyper](#)



UDREJSE

Mandag 30. aug 2021, 13:13 - 13:50

Fra Odense St.
Til Kolding St.

DSB Orange Fri billet

1 voksen 64 kr.

[Særlige regler](#)

Standard plads

1 stk. 0 kr.

Pris i alt 64 kr.

Fortsæt

Desuden oplyses kunden i købsflow'et om, at der gælder særlige vilkår/regler.

Det er derfor ankenævnets opfattelse, at klageren ikke med rette kunne gå ud fra, at hendes DSB Orange-billet var gyldig til rejse med bus.

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren ved påstigningen spurgte chaufføren direkte, om hun kunne rejse med bussen på DSB Orangebilletten. Ankenævnet anser dette for et krav ifølge rejsereglerne punkt 2.4, hvis chaufføren skal vejlede kunden, og ansvaret for kundens gyldige rejsehjemmel skal overgå til chaufføren.

Ankenævnet finder derfor, at ansvaret for at vise gyldig rejsehjemmel fortsat påhvilede klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende Rejseregler.

Ankenævnet bemærker videre, at DSB Standardbilletter, der kan anvendes vilkårligt inden for et givent døgn og til tilslutningsrejser, er et andet og dyrere produkt. Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt, der kun er gyldig til den specifikt angivne togafgang, men kunden kan ofte spare mange penge ved at vælge Orangebilletter og så tilkøbe billet til bus eller metro/lokalbane, hvorfor det giver god mening at appen også tilbyder dette produkt på rejser, hvor der indgår andre transportmidler end DSB- og Arriva-tog.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften i bussen pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen.

Klagerens oplysninger om, at hun ofte har rejst med bus på DSB Orangebillet uden at chaufføren har påtalt dette, kan ikke føre til et andet resultat.

RETSGRUNDLAG:

Trafikselskaber kan i medfør af lov om trafikselskaber § 29 opkræve kontrolafgifter til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel på forlangende.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det derfor altid er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel.

Ifølge pkt. 2.4. udfører chaufføren ikke systematisk billetkontrol, men kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Klagen drejer sig om en kontrolafgift udstedt pga. fremvisning af ugyldig billet. Dette til trods for at buschaufføren havde både tjekket og godkendt billetten ved påstigning. Der står ikke anvist på det pågældende DSB-produkt, at billetten ikke er gældende i bus - til gengæld fremgår det tydeligt, at der er tale om et Orange-produkt, hvorfor jeg mener, chaufføren burde have været opmærksom på dette og bedt mig købe en almindelig busbillet. Hvilket jeg i øvrigt med glæde havde gjort, hvis jeg var opmærksom på problemstillingen. I min korrespondance med Sydtrafik argumenterer de fastholdelsen af kontrolafgiften med, at chaufførerne ikke udfører systematisk billetkontrol, men eftersom der i dette tilfælde er tale om netop decideret billetkontrol, tillader jeg mig at forvente, at chaufføren har styr på de på området gældende regler.”

Indklagede anfører følgende:

”Som nævnt i svar til kunden, da hun klagede over afgiften, så udfører chaufføren ikke systematisk billetkontrol. Det er muligt at hun har fremvist sin mobilbillet fra DSB ved indstigning i bussen, og at chaufføren har nikket til hende som en slags accept, men han kan ikke have set billetten tæt nok på til at det kan forventes, at han kan nå at spotte at det er en orange billet. De fleste kunder holder deres telefon op, og passerer chaufføren hurtigt. For at kunne nå at se detaljerne på en billet på mobilen, skal kunden ret tæt på chaufføren, hvilket de fleste chauffører ikke bryder sig om i denne tid, hvor der er risiko for smitteoverførsel. Chaufførens nærmeste leder har d. 7.juli forespurgt hos chaufføren om han kunne huske pågældende kunde, og den fremviste billet, men chaufføren kan ikke erindre denne kunde.

Det er korrekt at der ikke står på selve billetten, at den ikke er gældende i bussen, men kunden bliver oplyst om det, i appen, umiddelbart før hun accepterer betingelserne for billetten, som anført i svaret på kundens klage. Igen vil jeg fremføre at det ifølge de landsdækkende rejseregler, afsnit 2.4, altid er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx \(rejsekort.dk\).](https://www.dsb.dk/trafik/regler/afsnit-2-4)”

Til dette har klageren svaret:

”I henhold til det af Sydtrafik fremsendte punkt b, hvoraf bl.a. pointeres at chauffører ikke udføre systematisk kontrol, vil jeg endnu engang fremhæve det faktum, at der ved nærværende tilfælde var tale om decideret billetkontrol. Sydtrafik hævder endvidere, at chaufføren formentligt ved fremvisning af min billet har nikket som en slags accept, men at det samtidig er sandsynligt, at han dels ikke har set billetten ordentligt/tæt nok på, og dels at jeg har passeret ham for hurtigt. Dette argument stiller jeg mig yderst undrende overfor, eftersom jeg selvfølgelig ikke går længere ind i bussen, før chaufføren har godkendt min billet. I tilfælde af at chaufføren har brug for enten længere tid til at undersøge billetten eller få den tættere på for at kunne se den ordentligt, må det være hans ansvar at gøre opmærksom på dette. Jeg tager et nik fra chaufføren som et klart stiltiende samtykke til at billetten er gyldig - at han evt. holder igen med at bede om at få billetten tættere på pga. tidens omstændigheder, har jeg svært ved at se er mit ansvar. Såfremt han var i tvivl om, hvilket type DSB-produkt der var tale om, kunne han jo spørge mig og derved undgå at få mig og telefonen tættere på. Det er desuden svært som kunde at vide, om der kun er tale om "en slags accept".

Af punkt b fremgår det endvidere, at chaufføren er blevet forelagt den nærværende gældende episode men ikke husker denne, hvilket for mig er åbenlyst - han har formodentligt set hundredvis af kunder både før og efter, så hvorfor skulle han kunne huske mig. Hvis det opfattes som et vigtigt argument i sagen, at chaufføren kan huske situationen, havde det givet væsentligt bedre mening at forhøre sig om dette allerede på stedet, da afgiften blev udstedt, hvilket der i øvrigt var god tid til at gøre.

Jeg er fuldt ud bevidst om, at det er mit ansvar som kunde at være i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel, men eftersom jeg stod på bussen i god tro, tillader jeg mig at forvente, at chaufføren kontrollerer den rejsehjemmel ordentligt, når der er tale om direkte billetkontrol. Havde jeg sat mig ind i bussen uden fremvisning af billet, havde sagen, efter min opfattelse, været en anden, men når en chauffør tjekker min rejsehjemmel og godkender den, mener jeg, at mit ansvar ophører.

Da kontrollørerne gjorde mig opmærksom på, at min billet ikke var gyldig, spurgte jeg ind til, hvor jeg havde kunne se den oplysning henne, hvilket de faktisk ikke var i stand til at svare på. Det var i øvrigt og så dem, der anbefalede mig at kontakte Sydtrafik angående en afskrivning af afgiften, fordi de, ligesom jeg, godt kunne se det uretfærdige i situationen. På den baggrund synes jeg, at Sydtrafik indirekte modsiger sig selv.”

Hertil har Sydtrafik gjort gældende:

"Som nævnt i svar til kunden udfører chaufføren, jf. de fælles landsdækkende landsregler punkt 2.4, ikke systematisk kontrol. Kontrol udføres af Sydtrafiks kontrollører, som kunden i dette tilfælde møder i bussen d. 24. juni 2021.

Kontrolløren forespørger chauffør ved indtræden i bussen, om der er passagerer i bussen, og om han har gjort undtagelse i forhold til rejsereglerne. Dette er ikke tilfældet. Kunden ikke har forhørt sig hos chaufføren om DSB Orangebillet er gyldig til rejse med bussen, hvilket er et krav i henhold til rejsereglerne punkt 4.2. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Jf. selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende rejseregler, påhviler det således kunden/klageren at have gyldig rejsehjemmel til rejsen. Ved korrekt indtastning på selvbetjeningsportalen, ville kunden i købsflowet være blevet gjort opmærksom på, at en DSB orange billet ikke er gyldig i bussen. I bestillingsflowet fremkommer en gul boks med teksten: "*Kun DSB og Arriva stationer kan benyttes til søgning på DSB Orangebilletter*"

Sydtrafiks kontrollører henviser altid ved forespørgsel omkring afgift til, at kunden skal kontakte trafikelskabet, såfremt man har kommentarer eller nærmere spørgsmål."

På ankenævnets vegne

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

Tine Vuust
Nævnensformand