

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2010-0188

**Klageren:** XX  
1954 Frb. C.

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S  
Metrovej 3,  
2300 København S.

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse i Metroen med DSB Orange Billet

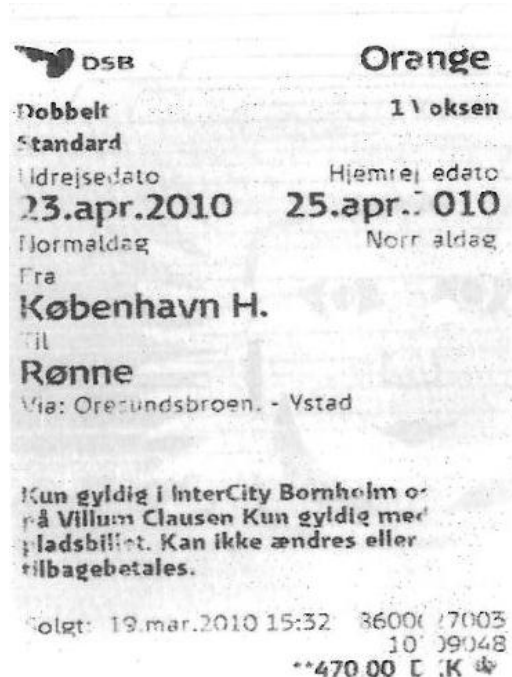
**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Ved brev modtaget i Metroservice den 6. maj 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 15. juni 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle rejse med InterCity Bornholm til Bornholm og retur med sin søn og havde forinden købt en DSB Orange Billet i billetsalget på Københavns Hovedbanegård. Hun fik ikke i forbindelse med købet oplysninger om, at der var særlige regler for anvendelsen af billetten og regnede med at den billige pris på DSB Orange Billetter skyldtes, at de skulle købes i god tid og ikke kunne ændres.



Hendes billet så således ud:

På hjemrejsedagen 25. april 2010 fra Bornholm havde klageren undersøgt Nordic Ferry sejlplan, hvor der på side 74 er anført følgende:

DSB InterCity Bornholm					
Tag toget til Bornholm. Samlet rejsetid (tog og færge) ca. 3 timer. DSB billetter mellem Bornholm og København gælder også med bus på Bornholm i tilslutning til færgen, og med bus/tog/Metro i hele Hovedstadsregionen. 1 voksen kan gratis medtage 2 børn under 12 år.					
<b>FRA KØBENHAVN (Hovedbanegården)*</b>					
Daglig	29/4-30/8	29/4-30/6	Daglig	29/4-30/9	
		tors - søn		fre + søn	
06.39	10.07	13.39	16.59	20.39	
<b>FRA RØNNE*</b>					
Daglig	29/4-30/8	29/4-30/6	Daglig	29/4-30/9	
		tors - man		fre + søn	
06.45	10.15	13.45	17.15	20.45	
* Vejledende køreplan. Afvigelser forekommer. Flere afgang i forbindelse med helligdage og i højsæson. Se <a href="http://www.rejseplanen.dk">www.rejseplanen.dk</a> Pladsbillet kræves fredag-mandag samt på helligdage og hverdage før en helligdag.					
<b>PRISER I DKK</b>					
	Normalpris	Pris med Bornholmerkort			
Voksen	264	185			
Barn 12-15 år	132	97			
Pensionist	197				
Bestilling af billetter på <a href="http://www.dsb.dk">www.dsb.dk</a> eller på telefon 70 13 14 15. Bornholmstrafikken sælger billetter til InterCity Bornholm (Mellem Rønne og Hovedstadsregionen). Når du skal rejse længere, bestil da en samlet billet hos DSB. Billetter bestilt hos DSB kan afhentes hos Bornholmstrafikken.					

Hun valgte derfor at stå af toget på Lufthavnen station og tage Metroen videre til Frederiksberg, hvor hun og sønnen bor, da hun havde læst, at DSB Billetter mellem Bornholm og København kunne anvendes i tilslutning til færger i bus og metro i hele Hovedstadsregionen.

Ved kontrol af rejsehjemmelen i Metroen blev hun imidlertid pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Det er på den interne del af kontrolafgiften anført, at den Orange Billet alene var gyldig til IC Bornholm til København H.

Ved klagerens efterfølgende henvendelse til Metroservice om anmodning om annullering af kontrolafgiften henviste hun til udsnittet fra DSBs hjemmeside om InterCity Bornholm samt til følgende tekstafsnit : "Dækning:

Din billet til InterCity Bornholm inkluderer automatisk transport til og fra din hjemby og dit bestemmelsessted på Bornholm:

I Hovedstadsområdet gælder din billet til alle tog, S-tog, Metro og busser, som du har brug for i forbindelse med din rejse til og fra Bornholm".

Metroservice fastholdt, at billetten alene var gyldig til Københavns Hovedbanegård.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun troede, at hun kunne bruge samme billet i S-tog/metro/bus/DSB og befandt sig i samme zone som Københavns Hovedbanegård, nemlig lige ved Forum st.,

at hun ved købet af billetterne fik tilbudt en Orange billet med to sammenhængende pladser til 570,- t/r – uden at få oplyst, at der gjaldt særlige regler for denne billet. Hun troede, at Orange billet betød, at man skulle købe billetten i god tid og ikke kunne ændre denne, og lagde billetterne i taske uden at se meget nærmere på dem, før hun en måned senere sad i toget til Bornholm. Først da opdagede hun påskriften: "*Kun gyldig i InterCity Bornholm og på Villum Clausen. Kun gyldig med pladsbillet. Kan ikke ændres eller tilbagebetales.* De havde på det tidspunkt heller ikke andre planer, så det betød ikke det store og hun forbandt det også mest med Bornholmstrafikkens færger, da hun regnede med, at det var her, der kunne være kapacitetsmæssige problemer,

at hun havde undersøgt Nordic Ferrys fartplan samme dag på Bornholm, hvor der stod (s.74) at billetten gælder i hele Hovedstadsområdet til bus, tog og metro:

<http://www.bornholmstrafikken.dk/siteDocs/objekter/660.pdf>,

at der af DSBs hjemmeside var anført følgende: "Dækning: Din billet til InterCity Bornholm inkluderer automatisk transport til og fra din hjemby og dit bestemmelsessted på Bornholm:

I Hovedstadsområdet gælder din billet til alle tog, S-tog, Metro og busser, som du har brug for i forbindelse med din rejse til og fra Bornholm.",

at det er svært at læse, at billetten ikke gælder i metro, fordi det er en Orange billet, og hun var i god tro,

at hun efter Metroservices afgørelse har fundet det sted på DSBs hjemmeside, hvor der står, at Orange billetter ikke gælder i Metro, men det har været meget vanskeligt. I det mindste burde undtagelsen stå sammen med de almindelige betingelser,

at hun i de forrige elleve år som hovedregel haft egen bil med til Bornholm og enkelte gange har brugt "Bornholmerbussen". IC-Bornholm er blevet valgt fra, fordi der ofte har været sporarbejde i Sverige, og fordi billetprisen ligger noget over alternativet fra Gråhundbusser,

at da hun vidste, at hun og sønnen på 8 år først ville være hjemme omkring midnat på rejsedagen, overvejede hun, om det ville være smart at skifte til Metro i Københavns lufthavn for derved at komme direkte til Frederiksberg. Hun undersøgte derfor en ekstra gang, om billetten også kunne bruges i metro og fandt fartplanen fra Bornholmstrafikken frem, hvor der står følgende om IC-Bornholm: "DSB billetter mellem Bornholm og København gælder også med bus på Bornholm i tilslutning til færgen, og med bus/tog/Metro i hele hovedstadsregionen.",

at under "Orange Bornholm" er det ikke nævnt, at billetten ikke gælder til bus eller metro:

## DSB Orange Bornholm

Turen til klippeøen kan være en dyr oplevelse. Men ikke med DSB Orange Bornholm. Rejs mellem Rønne og København H eller Københavns Lufthavn Kastrup inkl. pladsbillet for kun 264 kr.

Har du et Bornholmerkort fra Bornholmstrafikken, betaler du kun 185 kr. inkl. pladsbillet for rejsen.

### Køb af billet

Køb DSB Orange Bornholm på alle DSB-stationer og på 70 13 14 15.

[Se køreplan](#)

### Værd at huske

- Køb din DSB Orange Bornholm i DSB Billetsalg eller i DSB Kundecenter 70 13 14 15
- Pladsbilletten er inkluderet i prisen. Så husk at bestille plads, når du køber din DSB Orange Bornholm
- Hver betalende voksen kan gratis tage to børn under 12 år med på en DSB Orange Bornholm
- Børn fra 12-15 år og børn under 12 år, som rejser alene, kan rejse med DSB Orange Bornholm til ca. halv pris
- Hunde kan rejse med DSB Orange Bornholm til børnepris
- Når du har købt en DSB Orange Bornholm billet kan du ikke få den ændret eller refunderet

### Normal InterCity til Bornholm

Det er også muligt at købe en normal billet til InterCity Bornholm mellem København og Rønne med bus- og togtilslutning for 264 kr. ekskl. pladsbillet.

### Andre DSB Orange-billetter

[DSB Orange Sommer](#)

[DSB Orange Sviptur](#)

[DSB Orange Bytur](#)

[DSB Orange Sviptur Svendborg](#)

[DSB Orange Bornholm](#)

at det først er på DSB Oranges hovedside, og som angivet i svaret fra Metroservice, når man klikker på "Læs mere om betingelser for DSB Orange", at der står, at en Orange billet ikke gælder i Metro og bus,

at selv om Metroservice har retten på deres side, finder hun at oplysninger om denne regel skulle fremgå meget tydeligere af al information om IC-Bornholm. Ikke alle har konstant adgang til internettet og mulighederne for at søge oplysninger her. Hun fik, modsat hvad Metroservice oplyser, ikke mundtlig information om denne regel af ekspedienten, da hun købte billetten,

at hun altid har opfattet HT-området takstsystem som et forbillede på enkelthed. Når du havde købt en billet, kunne man i et givet tidsrum inden for den valgte zonegrænse frit vælge mellem bus, tog og metro. At lave undtagelser fra denne regel, er ærgerligt af hensyn til overskueligheden – ikke mindst for turister, og mennesker, som hun, der kun sjældent bruger de offentlige transportmidler,

at det vil klæde Metroservice at udvise konduite i en sag som denne. Hun tilbød at stemple sit 2-zoners klippekort og havde ikke kørt længere, end hendes billet berettigede til – blot valgt en alternativ strækning. Og billetkontrollanten var selv meget usikker på, om det var, fordi det var en Orange billet, at billetten ikke gav adgang til Metro, men henholdt sig kun til teksten på billetten,

at besparelsen på Orange Bornholm så absolut er til at overse, idet den kun svarer til prisen på en pladsbillet, dvs. 25 kr. Set i forhold til den samlede pris, fremstår det helt uforståeligt, at metroservice fremhæver dette som et argument for så markant forringede rejsevilkår.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører som de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen efter et fælles takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er kundens eget ansvar – inden rejsen påbegyndes - selv at sikre sig gyldigt kort eller billet som kan fremvises på forlangende,

at i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift på kr. 600,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet,

Af den benyttede billet fremgår det: *"Kun gyldig i InterCity Bornholm og på Villum Clausen. Kun gyldig med pladsbillet. Kan ikke ændres eller tilbagebetales."* Billetten kan således kun benyttes på strækningen mellem København H. – Rønne t/r, og er ikke gyldig ved omstigning i Hovedstadsområdet,

at ved kontakt til DSB's billetsalg på Københavns Hovedbanegård er det telefonisk blevet oplyst af en medarbejder, at ovenstående information altid gives til kunder, der køber Orange billetter til denne strækning,

at betingelserne for DSB Orange kan ses på DSB's hjemmeside - link: <http://www.dsb.dk/Om-billetter-og-kort/Indland/Billetter/DSB-Orange/>, hvor følgende fremkommer ved at klikke på:

**Læs mere om betingelser for DSB Orange**

#### DSB Orange

Med DSB Orange får du store rabatter på dine togbilletter. Både når du køber vores almindelige, billige Orangebilletter, og når du benytter dig af et af de mange slagtilbud på DSB Orange.

Prisen afhænger af, hvor langt du rejser, hvor stor efterspørgsel der er på det tog, du vil med, og hvornår du køber din billet. Det er ikke alle tog, du kan købe DSB Orange til, og antallet af Orangebilletter er forskelligt. Jo tidligere du bestiller, desto større er chancen for, at du kan rejse til Orange pris.

#### Køb af billet

Du kan købe DSB Orange i vores Netbutik, og du skal selv printe din billet med pladsbillet ud.

#### Almindelige betingelser for DSB Orange

- DSB Orange billet kan du købe 2 måneder før, du skal rejse. Billet og pladsbillet er kun gyldig på den valgte rejsedag og det valgte tidspunkt
- Billetten kan ikke ændres/ombyttes eller tilbagebetales
- Du skal betale samtidig med bestillingen
- Du skal selv printe din online-billet ud og tage den med i toget
- Du skal huske dit Print Selv ID. Dette ID behøver ikke være det samme kort som du har brugt til at betale
- Du skal altid have pladsbillet. Den er med i prisen og står på billetten, når du selv printer ud
- DSB Orange gælder til Standard og tilbydes ikke til Stillezone
- DSB WildCard eller 65-billetter giver ikke ekstra rabat
- DSB Orange gælder til rejse mellem DSB stationer og er ikke gyldig til busser og Metro
- Hver betalende voksen kan gratis tage to børn under 12 år med. Husk at reservere siddeplads til børn, der skal have egen plads
- Børn 12-15 år halv pris
- Store hunde kan rejse på en Orange børnebillet, der inkluderer en pladsbillet. For mindre hunde og andre små dyr gælder de almindelige rejseregler for disse

#### DSB Orange og Arriva

Nu kan du igen købe DSB Orange billetter til og fra Arriva strækninger og med DSB InterCity mellem Langå og Struer og mellem Struer og Thisted.

Læs mere om betingelserne for vores andre DSB Orange tilbud under de enkelte billetter.

Opmærksomheden henledes på pkt. 9: "DSB Orange gælder til rejse mellem DSB stationer og er ikke gyldig til busser og Metro",

at det er korrekt, at der ved køb af en almindelig billet DSB InterCity Bornholm, er mulighed for omstigning til bus/tog/Metro i hele Hovedstadsområdet. Denne billet er imidlertid dyrere end den købte og benyttede Orange Billet,

at klageren under sagen har anført: "*... det er gået op for mig, at Metroservice i realiteten har retten på deres side ...*",

at Metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er kundens eget ansvar – inden påstigning – at sikre sig gyldig billet, som kan fremvises på forlangende. Dette fremgår bl.a. af Metroens Rejseregler og af Info-wall'en **Velkommen / Metroinformation** (3. punkt). Sidstnævnte forefindes på alle Metrostationer,

at hvorvidt informationerne om Orange billet på DSB's hjemmeside er tydelige nok eller ej, forholder de sig ikke til, ligesom de heller ikke har indflydelse på specielle billetter eller reklamefremstød,

som DSB lancerer. Klager over DSB produkter samt reklamefremstød for disse bør rettes direkte til DSB.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlag:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

### ***Den konkrete sag:***

Klageren foreviste ved kontrollen i Metroen en Orange billet, der ikke var gyldig ved rejse med Metroen. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Klageren købte billetten før sin rejse til Bornholm. På denne DSB Orange billet var påtrykt "Kun gyldig i InterCity Bornholm og på Villum Clausen".

Klageren har oplyst, at hun først på vej til Bornholm undersøgte billetten og da opdagede påskriften: "*Kun gyldig i InterCity Bornholm og på Villum Clausen. Kun gyldig med pladsbillet. Kan ikke ændres eller tilbagebetales.*"

Klageren valgte herefter inden hjemturen fra Bornholm at undersøge nærmere om billettens gyldighed på Nordic Ferrys fartplan, der imidlertid ikke omtaler Orange billetter. Havde klageren undersøgt billetudstederens (DSB) hjemmeside om Orange billetter, ville hun have fået bekræftet billettens oplysning om, at disse ikke er gyldige i bus og metro.

Ankenævnet finder på den baggrund, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren efterfølgende burde have været fritaget for at betale kontrolafgiften.

Imidlertid finder ankenævnet, at der skal sendes en henstilling til DSB om at gennemgå de hjemmesider, hvor deres produkter omtales, og om i relevant omfang at sørge for at billetternes gyl-

dighed tydeliggøres på de pågældende hjemmesider. Denne afgørelse vil derfor i anonymiseret form blive sendt til DSB til videre foranstaltning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4 modsætningsvist.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. december 2010.



Tine Vuust  
Nævnshoved