

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0124
- Klageren:** XX  
5700 Svendborg
- Indklagede:  
CVR-nummer:** DSB Fjern- og Regionaltog A/S  
25050053
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet fremvisning af pladsbillet til 0 kr. uden anden billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at billet-appen ændrede hans bestilling til kun at omfatte en pladsbillet, selv om han havde gjort, som han plejer, når han køber billet. Han er villig til at betale prisen for selve billetten
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til DSB, som 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

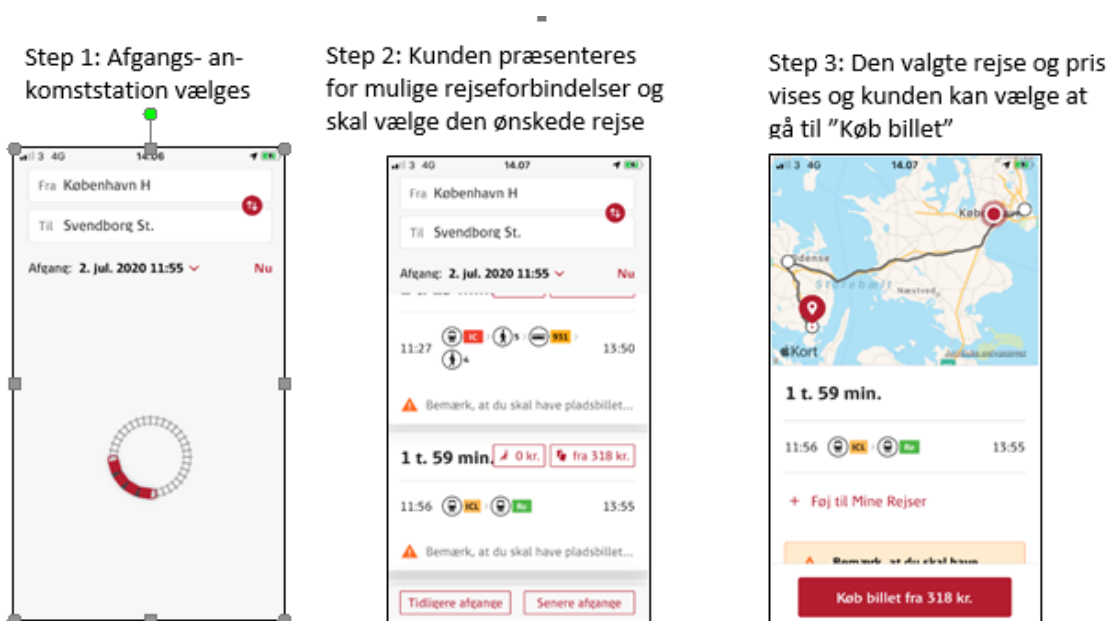
### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Som følge af Covid19-udbruddet indførte DSB krav om, at passagererne ud over deres billetter også tilkøbte en pladsbillet til 0 kr.

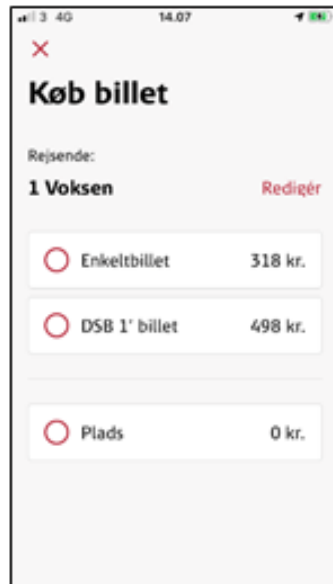
Ifølge klageren skulle han den 3. juni 2020 som så ofte før rejse fra København til Svendborg med DSB. Den 2. juni 2020 forsøgte han i 2 timer at købe en Orangebillet via appen på sin telefon. Da det endelig lykkedes for ham, havde systemet kun udstedt en pladsbillet til 0 kr., hvilket han overså grundet DSB's manglende tydelige information. Han er bekendt med, at man altid kontrolleres på denne rejserute og var i god tro om at have korrekt billet, da han foreviste den modtagne pladsbillet til togføreren.

Klageren havde imidlertid kun købt og modtaget en pladsbillet til 0 kr. og blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

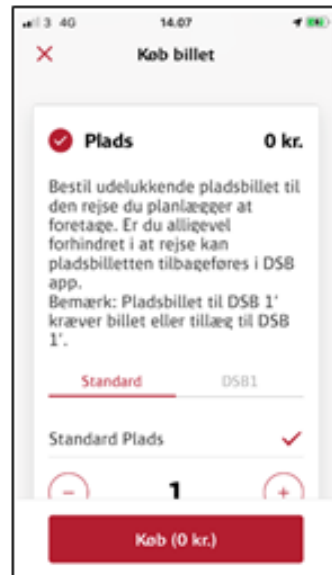
DSB har oplyst, at det ikke er muligt at købe Orangebillet til samtlige togafgange, og at det ikke skyldes tekniske problemer, hvis kunden ikke får mulighed for at købe denne billettype. Til illustration af dette har de fremlagt eksempel på købsflow'et, når der ikke kan vælges Orangebillet, og der kun købes pladsbillet:



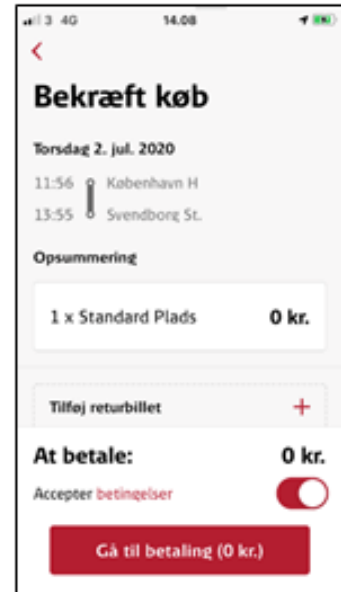
Step 4: Kunden præsenteres for valgmuligheder og skal afkrydse ud for det ønskede



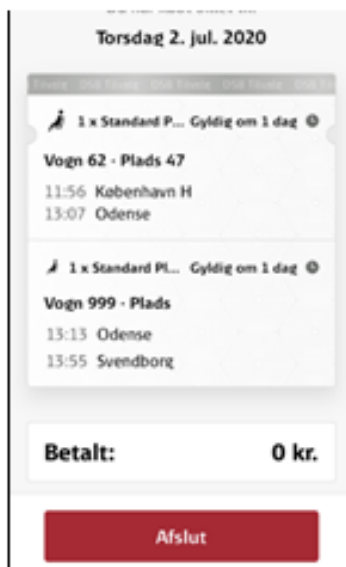
Step 5: Kunden præsenteres for sit valg. Her en pladsbillet til 0 kr.



Step 6: Kunden skal bekræfte køb og oplyses om prisen på det valgte. Her en pladsbillet til 0 kr.



Step 7: Kunden præsenteres for sit køb. Her pladsbilletter til 0 kr.



Når købet er gennemført sendes en mail til kunden om, hvad der er købt og til hvilken pris. I klagerens tilfælde har mailen haft følgende ordlyd:

DSB app - Kvittering



netbutikken@dsb.dk

Tak for dit køb i DSB app. Husk at din billet skal vises på den enhed, hvor den er købt. Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du har d. 1. juli 2020 14:08:10 købt:

Til rejsen: København H > Svendborg St., d. 2. juli 2020

Plads fra København H > Odense St.				Pris
Afgang	Ankomst	Antal	Produkter	
11:56	13:07	1	Standard plads	0,00 kr.
Plads fra Odense St. > Svendborg St.				Pris
Afgang	Ankomst	Antal	Produkter	
13:13	13:55	1	Standard plads	0,00 kr.
Pris i alt:				0,00 kr.

Du kan få tilbagebetalt din mobilbillet til og med: 2. juli 2020. Tilbagebetaling kan ske i DSB App eller på [www.dsb.dk/mobilbillet](http://www.dsb.dk/mobilbillet)

Betalingsoplysninger:

Mobilnummer: [redacted]  
Dit ordrenummer er: 112517152

Samme dag som kontrolafgiften blev pålagt klageren, skrev han til DSB, at han havde mistet sit kørekort efter køb af billetten og troede, at dette var baggrunden for, at han var blevet pålagt en kontrolafgift, fordi han ikke havde kunnet forevise kørekortet som legitimation sammen med Orangebilletten. Togføreren havde intet sagt, men blot udstedt kontrolafgiften efter at have set hans sygesikringsbevis.

DSB fastholdt kontrolafgiften den 4. juni 2020 og anførte, at de kunne se, at han havde en gyldig Orangebillet til en rejse den 2. juni 2020 i den modsatte retning, men kun havde købt en pladsbillet til den 3. juni 2020.

Denne afgørelse indbragte klageren for DSB's Kundeambassadør og gjorde gældende, at der havde været tekniske problemer i appen, som bevirkede, at appen valgte at give ham en pladsbillet i stedet for en Orangebillet, og først efter kontrolafgiftens udstedelse havde han fundet ud af, at billetten ikke havde kostet de 131 kr., som han havde betalt for sin Orangebillet dagen før.

Kundeambassadøren fandt ikke grundlag for at ændre DSB's afgørelse og begrundede dette med, at klageren efter rejsereglerne er pligtig til at sikre sig, at den ønskede billet svarer til den modtagne billet, og at det er tydeligt i app'en at om der købes billet eller pladsbillet til 0 kr.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

**To medlemmer med i alt 3 stemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen med 2 stemmer) udtaler:**

Ved kontrollen den 3. juni 2020 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han i DSB-appen kun havde købt pladsbillet, men ingen billet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

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

DSB-appen er et selvbetjeningsmiljø, og efter ankenævnets opfattelse må man derfor som forbruger være ekstra opmærksom på, at det produkt, man modtager, svarer til det ønskede. Klageren har oplyst, at han er vant til at bruge DSB-appen, og vi finder, at han burde have opdaget, at han samlet betalte 0 kr. ved købet og derved burde have indset, at han ikke havde købt en billet sammen med pladsbilletten.

Klageren har oplyst til ankenævnet, at han efter at have forsøgt at købe billet i 2 timer, *tænkte at nu havde han billet*. DSB har oplyst, at Orangebillet ikke udbydes til alle afgang, og at dette har været grunden til, at klageren ikke kunne købe den billet, han ønskede.

Vi bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Klageren må derfor selv bære ansvaret for, at han ikke før påstigning gav sig tid til at kontrollere, at han havde modtaget såvel den ønskede billet som pladsbillet, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder der gør, at kontrolafgiften skal frafaldes.

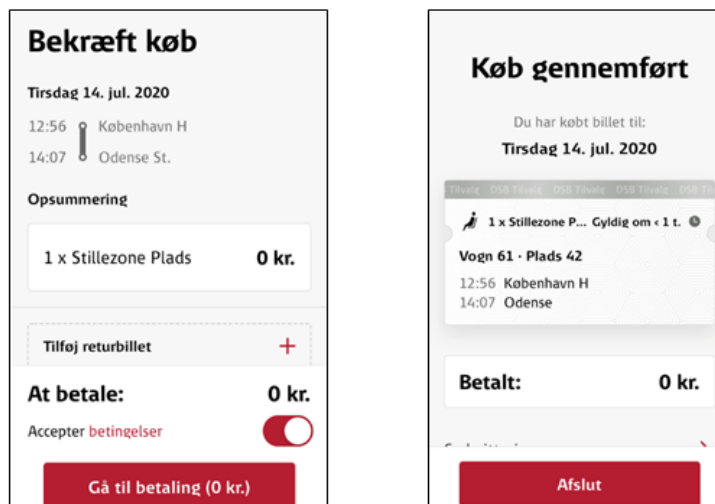
Ankenævnet har modtaget klagesager, hvor passageren har troet, at pladsbilletten til 0 kr., var en billet, blandt andet fordi "købet" til 0 kr. i appen og mailen ser ud som købet af en togbillet og fordi ordet "billet" er misvisende, når der reelt er tale om en plads*reservation* og ikke en togbillet til 0 kr.

Vi bemærker derfor, at appens udformning kunne være bedre, idet der fx under "Køb gennemført" burde stå "du har købt *pladsbillet* til" i stedet for "du har købt *billet* til", når der kun er købt en pladsbillet. Dog bemærkes det med tilfredshed, at DSB efterfølgende allerede har foretaget nogle ændringer i appens udformning for at gøre den mere tydelig for passagererne."

### **To medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:**

"Ved kontrollen den 3. juni 2020 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han i DSB-appen kun havde købt pladsbillet, men ingen billet. Kontrolafgiften blev dermed i kontrolsituationen pålagt med rette.

Selv om klageren bekræftede et køb til 0 kr. for pladsbilletten, var det efter vores opfattelse ikke tydeligt for ham i nedenstående skærbilleder, at der ikke var knyttet en billet til købet:



Således fremgår det af skærbilledet til venstre "Tilføj returbillet", hvilket efter vores opfattelse må indikere, at der er valgt en billet. Af skærbilledet til højre fremgår det "Du har købt billet til", hvorefter datoen vises, hvilket indikerer, at der er købt en billet til rejsen, ligesom det kun er vist med et piktogram og ikke med tekst, at der kun er købt en pladsbillet.

På denne baggrund finder vi, at der var stor risiko for at noget kunne gå galt ved køb i appen, hvorfor DSB må bære ansvaret for, at appens flow gav anledning til at klageren misforstod, hvad han havde købt og ikke indså, at han ikke havde købt en billet sammen med pladsbilletten.

Vi finder derfor, at DSB skal frafalde kontrolafgiften mod klagerens betaling af rejsens pris, som de må udregne. DSB skal endvidere betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2."

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

## RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Den 3/6/2020 tog jeg DSB lyn toget fra KBH H, til Odense, derefter Svendborg. Det er en rute jeg har taget mange gange før, og bestiller samt betaler altid min billet før turen, så jeg kan få orange og spare penge som studerende. Den 2/6/2020 prøvede jeg at booke min hjemrejse i 2 timer, hvor jeg havde svære problemer med DSB appen og deres respons til systemet. Da jeg desperat havde købt billet i 2 timer, og tænkt så havde jeg billet, havde deres system ændret den til en KUN pladsbillet på ruten. Altså da jeg sad i toget, på en plads som jeg havde byttet med en anden passager så han kunne sidde med sin kone, viser jeg det som jeg tror er min billet til kontrolløren, og får derefter udskrevet en bøde. I starten var jeg forvirret og sur, da jeg troede jeg havde fået afgiften for ikke at medbringe mit kørekort ( som jeg mistede dagen inden ) da det var mit "identitets bevis" til orange-billetten. Jeg klager herefter til DSB, og regner med at jeg får afgiften aftaget da jeg jo selvfølgelig havde købt billet. Jeg finder så ud af at appen aldrig har givet mig min billet, og jeg er blevet 'snydt' af deres system. Altså grundet dårlig it arbejde på DSB side, får jeg ikke min billet. Jeg var i god tro da jeg steg på toget, fordi jeg havde gjort som jeg altid har gjort, og købt billetten på forhånd, og haft den på min app eller mail. Jeg synes det er uretfærdigt at jeg som betaler mine billetter og ikke prøver at snyde systemet, får afgift for netop det, at prøve at snyde systemet. Jeg vil gerne have nedsat min bøde, så jeg ender med bare at skulle betale min billet som planlagt til turen. Orange billetten var 131 på købstidspunktet. Det var ikke meningen jeg skulle køre uden billet, men derimod en fejl på DSB's side, jeg betaler gerne for min transport, men synes 750 kroner for en billet mellem Svendborg og KBH H er unfair når jeg er i god tro.”

### Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at der den 3. juni 2020 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra København til Svendborg. Ved kontrollen i toget kunne klager kun forevise en pladsbillet. Da klager ikke havde en billet til rejsen, blev der udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med De Fælles Landsdækkende Rejseregler, hvoraf det fremgår, at kunden selv er ansvarlig for at sikre sig gyldig billet inden ombordstigning. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. januar 2020:

#### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

**Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.**

Ved rejser med bus kan enkeltbillet købes kontant ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog Region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus.

Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog Region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, Letbanen ved Aarhus og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større statio-

ner ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort.

Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

#### **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.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination. Dog gælder en zonebillet til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

.....

.....

#### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Me-troselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrol-personalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyperne barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperne barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om



det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

.....

## 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. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

På kontrolafgiften udstedt i DSB's tog er det noteret, at der ved kontrollen i toget intet blev forevist. Klager har oplyst, at der til rejsen var forsøgt køb af billet i DSB's billetapp, men at dette ikke var muligt af tekniske årsager.

Som det fremgår af dokumentationen herunder, købte klager den 2. juni en pladsbillet i DSB's billet app til en rejse den 3. juni fra København til Svendborg:

 Kundecenter

<http://salgsi>

Ordre nr.	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status	Tilbagebetaling
102490182	02.06.20	03.06.20	København H	Svendborg	Standard	DSB App	Afsluttet	Nej

Standard				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
København H	11:56	IC-Lymfag	-	Tog 54043
Odense St.	13:07			Vogn 64
				P.nr 45
Odense St.	13:13	Regional-tog	-	Tog 4641
Svendborg St.	13:55			Vogn 999
				P.nr

Leverance				
Salgsdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling	Navn
02.06.20	DSB App	-		

Billets					
Billets nr.	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol
550K3015	AFSLUTTET	6,-	-		Ja

På dette tidspunkt kan der derfor ikke have været tekniske problemer, som har forhindret køb af billetter og pladsbillet i DSB's billet app, da klager kunne gennemføre køb af pladsbillet.

Det er ikke på alle rejseruter, at der kan købes Orangebilletter. Orangebilletter kan være udsolgt, eller de bliver ikke tilbudt på den valgte rejserute. Der er derfor ikke tale om tekniske problemer, når det ikke er muligt at købe en Orangebillet, men at denne billettype er udsolgt ikke tilgængelig.

Herunder er illustreret købsflowet [udeladt gengivet ovenfor i sagsfremstillingen] i DSB's billet app. Det ses her, endog meget tydeligt, hvilke valgmuligheder der er for køb af billetter og pladsbillet.

Klager må derfor helt bevidst have valgt kun at købe en pladsbillet, ligesom det er fremgået flere steder i købsflowet og af den kvittering, som blev sendt på mail, at der kun var købt en pladsbillet og at klagers betaling var 0 kr.

Der sendes også en kvittering til kunden på mail, hvoraf det købte tydeligt fremgår: [udeladt gengivet ovenfor i sagsfremstillingen]. Da klager selv har valgt kun at købe en pladsbillet, og både i DSB appen og på mail har fået tydelig information fra DSB om, at der kun var købt en pladsbillet til 0 kr., kan DSB ikke imødekomme klagerens krav om annullering af kontrolafgiften.”

### **Hertil har klageren anført:**

”Efter DSB’s fremlagte svar, som der som forventet var som en standardformular til at fastholde kontrolafgifter. Vil jeg igen gerne bemærke at jeg ikke føler der er taget hensyn til min personlige sag, men sagen bliver bare fastholdt som udgangspunkt.

Jeg vil gerne bemærke igen at under rejsen er der sket en fejl, i transaktionen mellem jeg køber, og serviceudøver DSB. Jeg har rejst rigtig mange gange med DSB og er udmærket klar over jeg skal have en billet, og tager en antydningen af andet, som at jeg ville snyde, virker som en grov fornærmelse over for mig personligt.

Men som sagt er der sket en fejl i købsprocessen af min billet, en billet som i kan kigge på min transaktion historik, jeg altid køber, da jeg også udmærket er klar over der ALTID bliver kontrolleret. Heri havde jeg altså været på DSB’s netbutik / app, og jeg havde købt billet til turen derover, jeg troede også jeg købte billet hjem, men ukendt for mig, fik jeg aldrig den billet jeg troede jeg havde fået.

Jeg ser gerne at DSB’s sagsbehandlere tog stilling til sagen i stedet for at køre den igennem en standardformular. Jeg betaler gerne min orangebillet på 131 kr. Jeg betaler gerne en fuld billet grundet den sene afgang endda.

Jeg synes bare ikke at en ”bøde” er en retmæssig dom for en ung studerende i god tro på togrejsen, som altid køber sine billetter og som udgangspunkt overholder samfundets regler.

Jeg steg på toget med troen om jeg havde købt min billet, jeg viste kontrolløren min pladsbillet i tro om det var en billet. Jeg kan personligt ikke se hvorfor jeg skal straffes for at gøre hvad jeg troede var rigtigt.”

### **Til dette har DSB svaret:**

”Som illustreret i DSB’s tidligere svar, er det fremgået tydeligt i DSB’s billet app, hvilke billetter og pladsbilletter der kunne købes. DSB har leveret det, som klager selv har bestilt – en pladsbillet til 0 kroner. Det er også fremgået af billetten, og på den kvittering der er sendt til klager, at der kun var købt en pladsbillet. Klager er selv ansvarlig for at kontrollere, at den modtagne billet svarer til det ønskede.

DSB kan derfor fortsat ikke imødekomme klagers krav om annullering eller nedsættelse af kontrolafgiften.

At klager havde til hensigt at købe billet, har ikke betydning for DSB’s afgørelse. DSB kan alene afgøre, om klager havde gyldig billet til rejsen.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved