

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2021-0148
<b>Klageren:</b>	XX 3500 Værløse
<b>Indklagede:</b>	DSB
<b>CVR-nummer:</b>	25 05 00 53
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden gyldig billet
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han annullerede sin DSB Orangebillet efter samtale med DSB Kundeservice, hvorefter han regnede med at kunne rejse gratis med tog som med visse færger hen over sommeren 2021  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Midttrun Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

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

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

I juni 2021 vedtog Folketinget en "sommer- og erhvervspakke" for at få højnet rejseaktiviteten i skolesommerferien 2021. Aftalen indeholdt bl.a. statsstøtte til salg af 100.000 rejsepas til 399 kr. gyldigt til rejser i otte sammenhængende dage i hele landet fra den 26. juni - 8. august 2021. Passet gjaldt til rejser med DSB- og Arriva-tog, og busser, metro, lokalbaner og letbaner overalt i Danmark.

Sommerpakken gav også mulighed for, at gående og cyklende kunne rejse gratis med indenrigsfærger, men rederierne besluttede selv, om de ville tilslutte sig ordningen.

Klageren skulle i august 2021 rejse med tog fra København H. til Bedsted Thy st. og retur, og havde påtænkt at købe DSB Orangebilletter til turen.

Ifølge klageren havde han læst på DSB's hjemmeside om refundering af billetter i forbindelse med Corona, men han fandt ikke informationen fyldestgørende, og han var i tvivl om, hvorvidt DSB ligesom flere færgerederier havde fået statsstøtte, således at togpassagerer kunne rejse gratis ligesom færgepassagererne.

DSB's information på hjemmesiden så således ud:

### Særlige regler for refundering

Efter regeringens seneste anbefalinger og tiltag, gælder der foreløbigt til og med 31. august 2021, i visse tilfælde særlige refunderingsregler. De midlertidige regler gælder for Pendlerkort og Ungdomskort samt DSB Orange. Standardbilletter og Orange Fri kan også gebyrfrit refunderes.

**DSB Pendlerkort** skal refunderes direkte i DSB app.

**Standardbillet** og **Orange Fri** billetter skal refunderes i den kanal de er købt, så billetter købt i DSB app skal refunderes i appen, mens billetter købt på [dsb.dk](https://dsb.dk) skal refunderes på [dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/](https://dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/).

Almindelige **Orange**-billetter kan ligeledes refunderes på [dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/](https://dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/) hvis købet er foretaget på [dsb.dk](https://dsb.dk) eller i DSB appen mens du er logget ind. Hvis ikke du er logget ind, skal du kontakte DSB Kundeservice på 70 13 14 15 for refundering.

For **Ungdomskort** skal du kontakte [DSB Kundeservice](#).

Hvis du skal have refunderet dit kort eller din billet på selve afrejsedagen, skal du kontakte [DSB Kundeservice her](#).

Der gælder også særlige regler for refundering af billetter til udlandet.

Læs mere om refunderingsmulighederne for hvert produkt nedenfor. Hvis du har spørgsmål, kan du altid kontakte vores Kundecenter på tlf. 70 13 14 15.

Ifølge klageren ringede han derfor ind til DSB Kundeservice den 28. juli 2021 og spurgte, om refundering af DSB Orangebillet havde noget at gøre med de statsmidler, som regeringen havde afsat til at støtte rejser i Danmark hen over sommeren, da han vidste, at bl.a. nogle rederier var omfattet af ordningen. Den DSB-medarbejder, han talte med, bekræftede, at billetten kunne refunderes, da DSB også havde modtaget disse refusionsmidler for at få flere rejsende efter Corona. Der var tre vidner, der overhørte hans samtale. På baggrund af samtalen købte han derfor den 10. august 2021 kl. 21:01 på DSB's hjemmeside DSB Orangebilletter til den 21. og 29. august 2021 for

henholdsvis 172 kr. og 165 kr. Straks derefter kl. 21:07 annullerede han købet og anmodede om pengene retur, fordi han på baggrund af oplysningerne fra kundeservice regnede med, at det ville være den korrekte fremgangsmåde for at kunne rejse gratis.

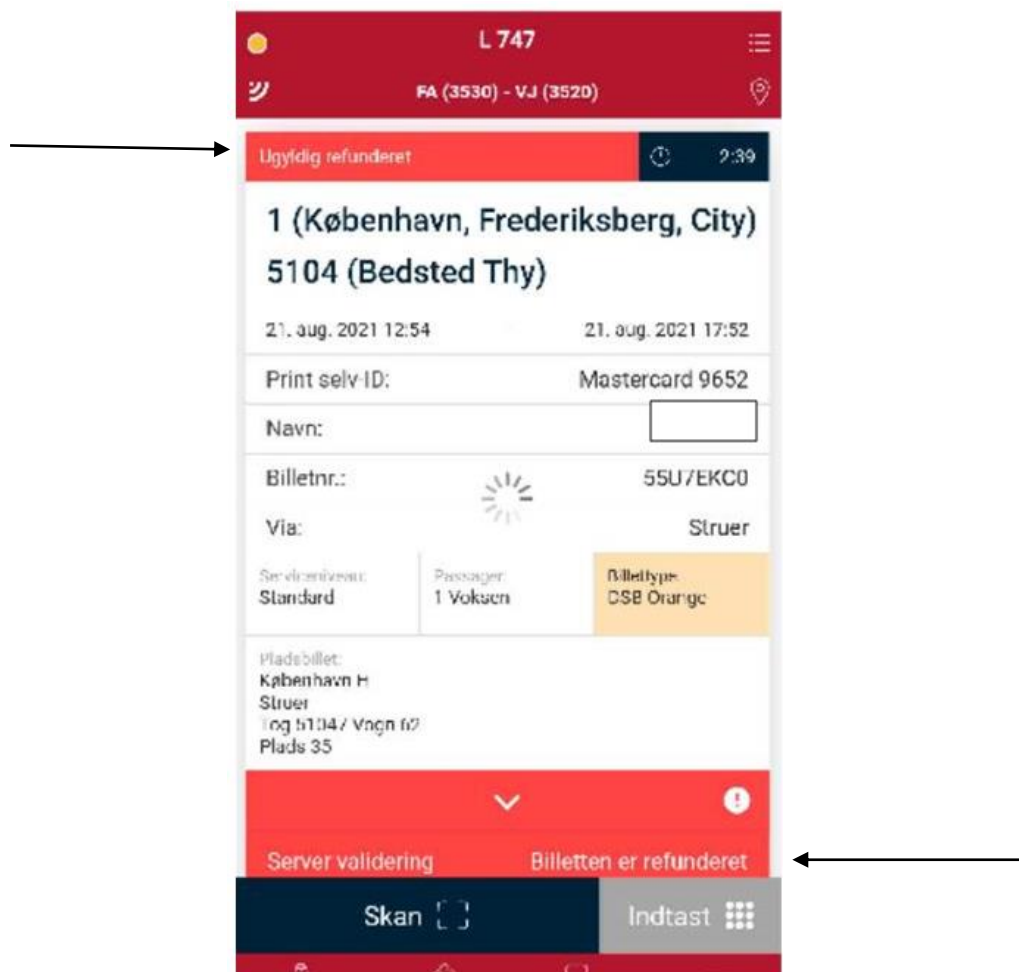
Kl. 21:07:41 modtog klageren en bekræftelse på, at købet var annulleret, og at billetternes pris ville blive refunderet. Mailen så således ud:

```
Din DSB Print Selv-billet er nu tilbagebetalt
-----
Du har d. 10. august 2021 kl. 21:07:41 fået tilbagebetalt følgende:
Print Selv-billet nummer: 55U7EKC0
København H > Bedsted Thy St., d. 21. august 2021          172,00 kr.
Print Selv-billet nummer: 55U7EKC6
Bedsted Thy St. > København H, d. 29. august 2021          165,00 kr.

Beleb der tilbagebetales til dit betalingskort                337,00 kr.

Betaling for billetten tilbagebetales til samme betalingskort,
som bestillingen oprindeligt er betalt med.
Transaktionen vil fremgå af dit kontoudtog med teksten: "DSB Netbutik".
Belebet vil gå ind på din konto inden for 4 bankdage.
Tiden kan variere ift. bankens ekspeditionstid.
```

Klageren rejste med toget den 21. august 2021, hvor han ved kontrol fremviste et papirprint af den oprindelige DSB Orange Print-selv billet, som han havde annulleret. Ved kontrollørens scanning af billetens QR-kode, kom der følgende skærbillede, hvoraf det fremgik, at billetten var ugyldig, da den var blevet refunderet:





Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse med ugyldig rejsehjemmel.

Ifølge klageren spurgte han kontrolløren, om DSB havde fået statsmidler, hvilket kontrolløren afkræftede.

Klageren anmodede den 23. august 2021 DSB om at annullere kontrolafgiften mod betaling af billetens pris og et administrationsgebyr. Han forklarede det passerede således:

”

D: 28. juli d.å. rettede jeg henvendelse til DSB Kundeservice for at høre om refundering af DSB Orange billet havde noget med de statsmidler, som regeringen havde afsat til at støtte rejser i DK hen over sommeren, da jeg vidste, at bl.a. nogle rederier i Danmark var omfattet af ordningen. Jeg ringede i tidsrummet ml. kl. 19-20 og medarbejderen bekræftede, at billetten kunne refunderes, da DSB også havde modtaget disse refusionsmidler for at få flere rejsende efter Corona. Jeg har tre vidner der overhørte denne samtale. D. 10. august d.å. bestilte jeg min billet, men fik en kontrolafgift på 750 kr. på rejsen d. 21. august d.å. fordi den var blevet refunderet. Kontrolløren afkræftede på min forespørgsel, at DSB har fået disse statsmidler. Jeg synes, at det er ganske uacceptabelt, at DSB har medarbejdere i Kundeservice der ikke kender reglerne, men bekræfter et falsum, i stedet for at tjekke om det kan have sin rigtighed. Jeg opfordrer derfor DSB til at udskrive prisen på rejsen (165 kr.) samt det nødvendige omkostningsgebyr, da jeg jo på ingen måde har snydt mig til rejsen, men derimod har handlet i god tro på direkte baggrund af den fejlagtige information som jeg modtog fra DSB's medarbejder i Kundeservice. I tilfælde af, at min klage bliver tilsidesat, bør DSB fremadrettet overveje om det er en klog strategi at behandle kunderne på denne måde, oven i købet på baggrund af direkte misinformation de har givet kunderne. Jeg håber, at man i DSB er klar over, at det vil afskrække visse kunder for fremadrettet at rejse med DSB, hvis man får for mange dårlige oplevelser, og jeg har en del efterhånden. Jeg overvejer i skrivende stund, om jeg fremadrettet bør rette flere henvendelser, da antallet af uregelmæssigheder hos DSB synes at være stigende. Men denne episode er direkte sjofel, da strafkontrollen er udskrevet på trods af, at DSB selv har oplyst noget forkert til kunden. Hvis meningen er at få flere i togene, så må DSB have styr på den information de sender ud. Hjemmesiden lader i øvrigt også meget tilbage at ønske m.h.t. klarheden omkring Corona-reglerne, hvorfor jeg også ringede til Kundeservice for at være sikker, hvorefter jeg blev givet direkte fejlagtige oplysninger. Det er helt urimeligt, og jeg har en klar forventning om, at strafkontrollen sløjfes og jeg modtager en opkrævning på rejsens pris plus adm.gebyr. På forhånd tak. Venlig hilsen

”

Den 30. august 2021 fastholdt DSB kontrolafgiften og begrundede det med, at DSB rent undtagelsesvist havde besluttet at refundere de ellers ikke-refunderbare Orangebilletter, hvis kunden allegevel ikke ønskede at rejse grundet Corona, og at det var dette medarbejderen i Kundeservice havde svaret klageren på i telefonen. DSB anførte videre, at man selvfølgelig ikke kunne rejse på en billet, der var refunderet, for så kunne man lige så godt rejse helt uden at betale.

Dette fik klageren til at skrive til DSB igen, hvor han gjorde gældende, at han havde rejst i god tro på baggrund af de oplysninger Kundeservice havde givet ham, og han havde været omhyggelig med netop at forhøre sig om statsmidler. Han medgav, at der var tale om en misforståelse, men at det var tydeligt, at han ikke havde forsøgt at snyde sig til at rejse gratis, for han var klar over, at der ville være kontrol på toget.

DSB svarede den 3. september 2021:

*"Om du er blevet fejlinformeret, angående om en Orangebillet kan refunderes grundet statsmidler, kan ikke danne grundlag for en nedsættelse eller annullering af kontrolafgiften.*

Videre anførte DSB, at klageren havde fået en mail med kvittering på refundering af billetten, der herefter ikke kunne benyttes til en rejse, da beløbet var tilbagebetalt.

Klageren indbragte sagen for DSB Kundeambassadør den 7. september 2021, hvor han gjorde gældende,

at han havde henvendt sig til DSB med det præcise formål at få afklaret spørgsmålet om statsmidler som til rederierne for at få gang i billetsalget,

at medarbejderen svarede, at der var tale om refusion fra staten,

at det var sagens kerne, om han var blevet fejlinformeret, og at en fejlinformation netop måtte danne grundlag for bortfald af kontrolafgiften,

at argumentet om, at kunden er ansvarlig for at læse reglerne om refusion på DSB's hjemmeside, ikke kan bruges for at fastholde kontrolafgiften, da refusionsreglerne var ændret grundet tilførte statsmidler,

at en kontrolafgift pålægges ved snyd, men det var der ikke tale om i klagerens sag, og

at telefonsamtalen mellem klageren og medarbejderen måtte gennemgås af både DSB og klageren.

Kundeambassadøren besluttede at fastholde DSB's afgørelse den 11. oktober 2021 og anførte som begrundelse, at kunden selv er ansvarlig for at sikre sig gyldig billet inden rejsen, at klageren selv havde annulleret købet af billetten, hvilket han havde modtaget en kvittering på, og at Orangebilletter normalt ikke refunderes, men grundet Corona var der indført særlige regler, der gjorde, at klageren havde kunnet få sine billetter refunderet. Derudover henviste kundeambassadøren til, at det var tydeligt på det foto, der var taget i toget ved kontrollen, at billetten var ugyldig.

(DSB har under den efterfølgende ankenævns sag oplyst, at det beror på en fejl, når der i svaret fra kundeambassadøren er oplyst, at der i toget er taget et foto af klagers mobiltelefon med billetten. Det er retteligt et foto af det skærmbillede, som kontrollørens device viste efter scanning af billettens QR-kode)

Videre anførte kundeambassadøren, at de havde haft sagen til udtalelse hos medarbejderen i Kundeservice, der havde udtalt, at alle kunder, der efterspurgte refundering af Orangebillet blev oplyst om, at det normalt ikke er muligt, men på grund af den særlige Corona-situation havde DSB midlertidigt valgt at refundere indtil den 1. oktober 2021. Og de fik desuden oplyst, at der sendes en bekræftelsesmail til kunden, samt at beløbet kan forventes på kundens konto inden for 5 bankdage.

Kundeambassadøren skrev til klageren, at hvis denne vejledning havde givet anledning til misforståelse hos klageren, beklagede DSB dette, men det kunne ikke medføre annullering af kontrolafgiften, da klageren var ansvarlig for at have gyldig billet, inden han gik ind i toget.

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet, hvor DSB har oplyst, at klager selv har

fravalgt, at telefonsamtalen den 28. juli blev optaget, og ved opkald til DSB Kundeservice bliver samtalen kun optaget, hvis det bliver godkendt, af den der ringer til DSB.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet bemærker, at statstilskudsordningen til kollektiv transport i sommerpakken for 2021 indebar henholdsvis gratis færgebilletter og salg af rejsepas til 399 kr. til bus og tog mv. Det har således aldrig været meningen med sommerpakken, at togrejsende skulle kunne rejse gratis.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren i sin telefoniske henvendelse til DSB Kundeservice har spurgt ud fra en ukorrekt antagelse om, at togpassagerer under visse forudsætninger kunne rejse gratis.

Det vides ikke på hvilken måde klageren har spurgt, og klageren har selv fravalgt, at samtalen skulle optages. Men hvis kundemedarbejderen, som anført af klageren, har bekræftet, at DSB har fået statsmidler, lægger ankenævnet til grund, at medarbejderen dermed har ment statsstøtte til at udstede rejsepas til 399 kr.

Den omstændighed, at klageren efter al sandsynlighed har sammenblandet de to statstilskudsordninger til henholdsvis gratis færgebilletter og udstedelse af rejsepas til 399 kr., kan efter ankenævnets opfattelse ikke føre til, at DSB i den konkrete situation bliver ansvarlig for, at klageren annullerede sine Orangebilletter, fordi han troede, at han dermed kunne rejse gratis med toget.

Rejsepassene var derudover kun gyldige i børnenes skoleferie til og med den 8. august 2021, og klageren rejste den 21. august 2021.

Ankenævnet finder, at informationen på DSB's hjemmeside om midlertidig refundering af Orangebilletter er tilstrækkelig tydelig.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er korrekt, når DSB i brevet af 3. september 2021 statuerer, at uanset om en kunde er blevet fejlinformeret af DSB's personale, er det alligevel kundens eget ansvar at have gyldig billet.

Spørgsmålet om ansvar for en gyldig billet beror på en bedømmelse af, om en godtgjort fejlinformation udgør et ansvarsgrundlag efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Hertil kommer, at de øvrige betingelser for at ifalde erstatningsansvar skal være opfyldt for at friholde passageren for ansvar.

Dette er imidlertid ikke tilfældet i klagerens sag.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren for rejse på en Orangebillet, der var blevet tilbagebetalt, og derfor ikke længere var gyldig, blev pålagt med rette.

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

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

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, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”28. juli d.å. rettede jeg henvendelse til DSB Kundeservice for at høre om refundering af udvlgte DSB Orange billetter havde noget med de statsmidler at gøre, som regeringen havde afsat til at støtte rejser i DK hen over sommeren, da jeg vidste, at bl.a. nogle rederier i Danmark var omfattet af ordningen. For at være på den sikre side, ringede jeg derfor til DSB Kundeservice.

Jeg ringede i tidsrummet ml. kl. 19-20 og medarbejderen bekræftede, at billetten kunne refunderes, da DSB også havde modtaget disse refusionsmidler for at få flere rejsende efter Corona. Jeg har tre vidner der overhørte denne samtale. D. 10. august d.å. bestilte jeg min billet, men fik en kontrolafgift på 750 kr. på rejsen d. 21. august d.å. fordi den var blevet refunderet. Kontrolløren afkræftede på min forespørgsel, at DSB har fået disse statsmidler.

Sagen blev behandlet to gange hos DSB, hvor det bl.a. blev lagt til grund for afgørelsen om fastholdelse af kontrolafgiften, at jeg som kunde havde misforstået informationen fra medarbejderen hos DSB Kundeservice. Begge afgørelser understregede, at der var tale om en rejse uden gyldig rejsehjemmel, og at dét alene bestemte udfaldet af DSB's afgørelse. At jeg som passager havde handlet i god tro blev ikke nævnt i afgørelserne, ej heller at jeg havde handlet på baggrund af oplysningerne fra medarbejderen hos DSB Kundeservice. På DSB's hjemmeside står der, at kontrolafgiften udbetales for at undgå snyd, hvilket denne sag ikke handler om, samt en række grunde som man som passager kan have for at skulle undgå at betale kontrolafgift, men som DSB IKKE accepterer som gyldige, herunder travlhed, forglemmelse eller en oplevelse af, at billet kan købes i toget og andre forhold. På hjemmesiden står der imidlertid ikke noget om, at DSB ikke tager ansvar for, at passagerer misforstår information fra medarbejderne hos DSB Kundeservice, og heller ikke, at DSB ikke tager ansvar for, hvis en medarbejder giver decideret forkert information. Hvis kausalforholdet mellem at kontrolafgiften i alle tilfælde fastholdes, alene fordi der ikke er gyldig rejsehjemmel, så må DSB følgelig også tage ansvar for at skrive de hændelser der stiller passageren dårligt, når DSB's egne

medarbejdere ikke giver tilstrækkelig eller direkte vildledende oplysninger til kunden, og der alligevel udskrives en kontrolafgift som efterfølgende fastholdes. Ellers er konsekvensen jo, som i dette tilfælde, at man som rejsende hos DSB ikke har nogen retsstilling overhovedet, hvis der opstår fejl eller misinformation mellem DSB og kunden, hvilket selvfølgelig er helt uacceptabelt.

Som en tilføjelse synes jeg, at det har været en klar mangel på DSB's hjemmeside hen over sommeren, at reglerne for refusion af DSB Orange billetter ikke har været helt tydelige, og at det ikke har stået krystalklart, at refusionen alene handlede om, hvis rejsen blev aflyst, og ikke om, at DSB selv fik refusion på udvalgte afgange. Dette burde DSB have forholdt sig eksplicit til, også i og med at refusionsordningen fra staten gjaldt i tre måneder (juli, august og september). Da DSB i øvrigt stadig er delvist på statslige hænder, synes dette forhold indlysende.

Jeg kan derfor heller ikke forstå, hvis jeg skulle være den eneste i Danmark der er kommet i klemme som en følge af dette.

Rent principielt, ud fra den konkrete sag, må DSB i øvrigt også holdes ansvarlig for, at informationen på virksomhedens hjemmeside altid er helt i overensstemmelse med den information man som kunde får hos DSB Kundeservice, hvilket ikke har været tilfældet her. I modsat fald kan DSB lige så godt lukke DSB Kundeservice.

Jeg vil gerne have, at DSB medgiver, at det kommer til at fremgå på deres hjemmeside - under afsnittet om rejseregler og kontrolafgift - at DSB IKKE tager ansvar for, at passagerer misforstår information fra DSB Kundeservice's medarbejdere, samt at DSB heller ikke tager ansvar for, at medarbejdere kan komme til at give direkte misvisende eller forkerte informationer til passagererne, men at det alene handler om, hvor vidt der er tale om gyldig rejsehjemmel eller ej. Det står der også under DSB's rejseregler, at det ALENE er kundens eget ansvar, at sikre sig gyldig rejsehjemmel, men IKKE at DSB samtidigt har et medansvar for, at give den korrekte information til kunden. Det kan jo ikke være rigtigt: hvis DSB ønsker at gemme sig bag ren jura, og ikke tager de konkrete hændelser og elementer i en konkret sag med i betragtning, når de skal afgøre en sag, hvor kunden står til at tabe automatisk, så må DSB følgelig tage ansvar for at skrive og oplyse, at hverken misforståelser fra en passager, ditto mellem passageren og DSB Kundeservice's medarbejdere, samt direkte misinformation fra DSB Kundeservice der bliver til skade for kunden, bliver nævnt under DSB's Rejseregler. Ellers bruger DSB jo kun den rene jura, når det er til fordel for dem selv og ikke samtidigt sikrer kundens rettigheder, som synes at være temmelig fraværende i denne sag. Således sikrer DSB sig, at der ikke er grundlag for at indgå et kompromis med kunden i tvister. Dette kan jo ikke være en retsstat værdigt, og følgelig ikke en virksomhed der stadig i et vist omfang stadig tilhører netop staten.

Derfor ønsker jeg, at DSB annullerer kontrolafgiften på 750 kr. og i stedet afgør, at jeg skal betale rejsens pris på 165 kr. samt dét adm.gebyr der følger med.

Men jeg synes sådan set, at det er vigtigere, at DSB tager ansvar for, at deres medarbejdere kan tage fejl, give forkert, uklar, misvisende eller direkte vildledende oplysninger, og ikke indirekte kalder deres kunder for løgnere, hvilket er sket i denne sag. Jeg synes, at det er betænkeligt, at DSB gør dette i den konkrete sag, hvor det er helt indlysende, at jeg som kunde har handlet i god tro, netop på baggrund af oplysninger fra DSB Kundeservice, da jeg præcis ringede til den for at være sikker på, at jeg fik gyldig rejsehjemmel!"

### **Indklagede anfører følgende:**

"DSB kan oplyse, at der den 21. august 2021 kl. 14:56 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en togrejse mellem Fredericia og Struer Station. Ved kontrollen i toget, foreviste klager en DSB Orange Print Selv billet, som ikke var gyldig, da billetten inden rejsen efter anmodning fra klager, var blevet tilbagebetalt. Da klager dermed ikke



havde gyldig billet til den foretagne rejse, har DSB haft et berettiget grundlag for at pålægge klager en kontrolafgift.

Kontrolafgifterne er udstedt i henhold til de gældende rejseregler. Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. januar 2021:

### 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). Der er selvbillettering i Lemvigbanen og bybusser i Aarhus med 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 stationer ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Automater på stationer, der udelukkende er togtbetjent af Arriva og Nordjyske Jernbaner, modtager kun betalingskort. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 17). 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

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal ved modtagelse 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. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel. 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 og har rejsehjemlen en påtrykt slutdestination, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination. Dog gælder en zonenbillet til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billetens 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.

#### 2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i. Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet. Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til. Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel. Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation eller i metroen senest 30 minutter efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed. [...]

### 2.5. Refusion og ombytning

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. Kunden skal ved evt. refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr. Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

### 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 Metroselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation. Nogle billetter 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 kundetyperen barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperen 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 på tidspunkter, hvor cykler ikke 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.

### 2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortstander tilhørende metroen rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

### 2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgn (indtil kl. 03.59).

[...]

### 2.7.4. Identifikation

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

Det fremgår af DSB's salgssystem, at klager den 10. august købte togbilletter til rejser med DSB hhv. den 21. og 29. august. Senere samme dag anmodede klager om at få billetterne refunderet. Der er i den forbindelse sendt en mail til klager om, at billetterne er blevet tilbagebetalt. Af mailen fremgik det bl.a.: [Udeladt. Gengivet ovenfor i sagsfremstillingen].

Ved kontrollen i toget den 21. august, foreviste klager den refunderede Orangebillet, der ikke længere var gyldig, da billetten den 10. august var blevet refunderet på anmodning fra klager selv.

En DSB Orange-billet er en særlig billettype, som kun kan købes til få og udvalgte togforbindelser. Billetten sælges med høj rabat, og kan derfor normalt ikke refunderes.

På grund af Coronapandemien har DSB dog i en periode tilbudt mere lempelige refunderingsmuligheder til de kunder, der ikke ønskede at gennemføre en planlagt rejse. Denne særlige service er ophørt pr. 1. oktober 2021. På DSB's hjemmeside var der i juli og august denne information om de mere lempelige refunderingsmuligheder:

### Særlig regler for refundering

Efter regeringens seneste anbefalinger og tiltag, gælder der foreløbigt til og med 31. august 2021, i visse tilfælde særlige refunderingsregler. De midlertidige regler gælder for Pendlerkort og Ungdomskort samt DSB Orange. Standardbilletter og Orange Fri kan også gebyrfrit refunderes.

**DSB Pendlerkort** skal refunderes direkte i DSB app.

**Standardbillet** og **Orange Fri** billetter skal refunderes i den kanal de er købt, så billetter købt i DSB app skal refunderes i appen, mens billetter købt på dsb.dk skal refunderes på [dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/](https://dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/)

Almindelige **Orange**-billetter kan ligeledes refunderes på [dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/](https://dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/) hvis købet er foretaget på dsb.dk eller i DSB appen mens du er logget ind. Hvis ikke du er logget ind, skal du kontakte DSB Kundeservice på 70 13 14 15 for refundering.

For **Ungdomskort** skal du kontakte [DSB Kundeservice](#).


Hvis du skal have refunderet dit kort eller din billet på selve afrejsedagen, skal du kontakte [DSB Kundeservice her](#).

Der gælder også særlige regler for refundering af billetter til udlandet.

Læs mere om refunderingsmulighederne for hvert produkt nedenfor. Hvis du har spørgsmål, kan du altid kontakte vores Kundecenter på tlf. 70 13 14 15.

### Afbestilling af pladsbillet

Skal du ikke rejse alligevel, beder vi dig afbestille din pladsbillet, så du ikke optager plads for en anden. Pladsbilletten kan afbestilles helt op til den planlagte afgang.

- [Afbestil pladsbillet bestilt via DSB.dk her](#)
- [Se guide til afbestilling af pladsbillet bestilt i appen her](#) 

## Jeg har købt en Orange-billet

For refunderinger på selve afrejsedagen, kontakt da [DSB kundeservice](#).

Hvis du har købt en DSB Orange eller Orange Fri -billet med afrejse senest 30. september, kan du gebyrfrit få pengene tilbage inden afrejse. Dette gøres direkte på dsb.dk:

[Refundér din Orange eller Orange Fri billet](#)

I forbindelse med billetkøbet på DSB's hjemmeside den 10. august, har klager fået oplyst, de normale refunderingsregler for denne billettype – at billetten ikke kunne refunderes. Dette har også været oplyst på billetten:

## VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:  
Mastercard \*\*\*\* \* 9652 Navn:

### 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 de 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 topersonalet 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.

Der har således hverken på DSB's hjemmeside, i forbindelse med køb af billetten på DSB's hjemmeside eller på billetten været information om, at billetten kunne refunderes og alligevel benyttes som gyldig rejsehjemmel.

Klager har oplyst, at han i en telefonsamtale med DSB havde fået bekræftet, at det var muligt at få Orangebilletter refunderet på grund af Corona. Telefonsamtalen som klager henviser til, fandt sted den 28. juli 2021. Den medarbejder, som klager talte med, har om samtalen oplyst:

*"Alt andet lige ville jeg ikke bekræfte en kunde i, at DSB skulle have fået del i en særlig pulje eller anden statsstøtte, da jeg ikke har hørt at det skulle være tilfældet. Efterspurgte en kunde refusion pba. COVID, har jeg oplyst, at billetten kan refunderes, da DSB har valgt midlertidigt at give vores kunder denne mulighed under de gældende omstændigheder. De pågældende beløb vil blive refunderet via en overførsel til kontoen, som kunden har betalt fra og kan forventes inden for 3 - 5 bankdage. Herefter forklarede jeg, at kunden ville modtage en mail som bekræftelse, hvis indtastet ved køb hhv. at billetten vil fremgå som tilbagebetalt i app'en".*

Som det fremgår af udtalelsen, har medarbejderen oplyst til klager, at det var muligt at refundere en Orange-billet på grund af de særlige omstændigheder under Corona.

Den information, der har været på DSB's hjemmeside og på Orange-billetten samt den information, som klager fik telefonisk af DSB's medarbejder, var alle i overensstemmelse med de dagældende regler, at Orange-billetter på grund af Coronasituationen ekstraordinært kunne refunderes.

Hvordan klager har fået den opfattelse, at en refunderet Orangebillet ville kunne benyttes som gyldig rejsehjemmel, kan DSB ikke afgøre. At det beror på en misforståelse fra klagers side, at det var muligt at benytte en refunderet Orange-billet til rejsen, kan ikke fritage klager fra den pålagte kontrolafgift.

Når DSB modtager en klage over en kontrolafgift, vil afgørelsen bero på en konkret og individuel vurdering af sagens faktiske forhold. Der findes på DSB's hjemmeside derfor ikke informationer om, i hvilke situationer en kontrolafgift vil blive frafaldet eller fastholdt.

I denne sag er der lagt vægt på, at der har været information tilgængelig omkring muligheden for ekstraordinært at refundere Orange-billetter på grund af Coronasituationen. Det har ingen steder været oplyst, at refunderede billetter ville kunne benyttes som gyldig rejsehjemmel, og DSB kan derfor ikke påtage sig ansvaret for at klager fejlagtigt havde fået den opfattelse.

På denne baggrund kan DSB derfor ikke imødekomme klagers krav."

### **Hertil har klageren gjort gældende:**

[DSB] skriver i sine kommentarer, at DSB ikke kan afgøre *"hvordan klager har fået den opfattelse, at en refunderet Orangebillet ville kunne benyttes som gyldig rejsehjemmel"*.

Baggrunden herfor er jo *netop* beskrevet i klagesagen, hvor jeg understreger, at jeg henvendte mig til DSB Kundeservice d. 28.juli 2021, fordi jeg var i *tvivl* om reglerne, fordi det på DSB's hjemmeside var uklart hvilke regler der galdt for refusion på bestillingstidspunktet.

Netop for at være sikker ringede jeg til DSB Kundeservice, hvor jeg konkret spurgte den pågældende medarbejder om DSB tilbagebetalte udgiften på visse Orange-afgange, ligesom nogle rederier havde gjort det på udvalgte færgerejser i Corona-perioden med statsrefusion.

Medarbejderen *bekræftede entydigt*, at det forholdt sig sådan hos DSB.

[DSB] skriver desuden:

*"Når DSB modtager en klage over en kontrolafgift, vil afgørelsen bero på en konkret og individuel vurdering af sagens faktiske forhold. Der findes på DSB's hjemmeside derfor ikke informationer om, i hvilke situationer en kontrolafgift vil blive frafaldet eller fastholdt"*.

Medarbejderen skriver her ukorrekt, at DSB har taget udgangspunkt i en konkret og individuel vurdering af den foreliggende klagesag, da DSB i hele behandlingen af sagen *netop ikke* har accepteret, eller overhovedet kommenteret på, min oplysning om, at medarbejderen i DSB Kundeservice 28. juli 2021 oplyste mig om, at DSB på udvalgte Orange-afgange tilbagebetalte udgiften, ligesom nogle rederier havde gjort henover sommeren 2021.

[DSB] skriver også i sin kommentar, at det ikke i DSB's rejseregler er beskrevet *hvornår* en kontrolafgift skal frafalde eller fastholdes. Dette er heller ikke korrekt, da rejsereglerne entydigt beskriver, at en kontrolafgift udskrives og efterfølgende fastholdes, *uanset* baggrunden for, at en rejsende ikke har gyldig rejsehjemmel. Det er *altid* pasagerens  *eget* ansvar at have gyldig rejsehjemmel *uanset* baggrunden for, at der *ikke* er denne hjemmel! Der tages følgelig derfor ikke i de beskrevne rejseregler hensyn til den konkrete

baggrund og dét begivenhedsforløb der gik forud for udskrivningen, i enhver tvist mellem en kunde og DSB, og således heller ikke i den foreliggende sag.

[DSB] skriver afsluttende:

*"I denne sag er der lagt vægt på, at der har været information tilgængelig omkring muligheden for ekstraordinært at refundere Orange-billetter på grund af Coronasituationen. Det har ingen steder været oplyst, at refunderede billetter ville kunne benyttes som gyldig rejsehjemmel, og DSB kan derfor ikke påtage sig ansvaret for at klager fejlagtigt havde fået den opfattelse".*

Som beskrevet ovenfor kontaktede jeg *netop* DSB Kundeservice fordi det ikke d. 28. juli 2021 på DSB's hjemmeside fremgik klart hvad reglerne for Orange-billetter ang. Corona-situationen var. At informationen var *tilgængelig* på DSB's hjemmeside, er ikke det samme som at den også var *retvisende eller tydelig*: jeg kontakter DSB Kundeservice *præcis* fordi jeg var i tvivl om reglerne, sådan som de var beskrevet på hjemmesiden d. 28. juli 2021.

[DSB] skriver, at DSB ikke kan påtage sig ansvaret for, at jeg fejlagtigt har fået opfattelsen, at refunderede billetter kunne benyttes som gyldig rejsehjemmel. [DSB] overser, eller tilsidesætter, derfor, at jeg bestilte billetten, *netop* fordi medarbejderen oplyste mig om, at DSB havde en tilbagebetalingsordning på linje med dén som nogle rederier havde i forårs -og sommerperioden.

*DSB Kundeservice har derfor alene ansvaret for, at jeg som kunde bestilte rejsen i god tro, og kan efterfølgende ikke blot henvise til, at uanset baggrunden for, at en passager ikke har gyldig rejsehjemmel, så udskrives og indhentes kontrolafgiften. DSB har netop ikke efterfølgende foretaget dén konkrete og individuelle behandling af klagesagen, som DLB beskriver det i sin kommentar, at der påkræves ud fra DSB's egne regler, da DSB ikke er bundet af denne forpligtelse, da DSB kan udskrive og fastholde kontrolafgiftskravet uanset det konkrete begivenhedsforløb, der gik forud for udskrivningen af kontrolafgiften.*

Konkluderende: at DSB har retten til at udskrive og fastholde kontrolafgiften uanset baggrunden for, at en passager ikke har gyldig rejsehjemmel kan vel ikke forsvares juridisk, i dét øjeblik, at DSB *selv* misinformerer en passager om reglerne? Oven i købet i en sag om en passager der gør sig dén ulejlighed, at kontakte DSB Kundeservice for *netop* at få klarhed over reglerne. Jeg kan ikke, ud fra det afsnit [DSB] har valgt at sende med, vurdere hvorfor DSB-medarbejderen nægter at have oplyst hvad jeg, i vidners påhør i øvrigt, blev meddelt på telefonen d. 28. juli 2021. Men det er klart, at en medarbejder formentlig ikke indrømmer en fejl, der kan koste DSB en kontrolafgift og måske oven i købet medvirke til at danne præcedens i lignende sager fremadrettet.

Jeg fastholder, at den eneste rigtige udgang på sagen er, at jeg, på baggrund af sagens konkrete begivenhedsforløb som beskrevet ovenfor og i klagesagen selv, følgelig betaler rejsens pris, samt et administrationsgebyr, da jeg ikke med forsæt har rejst gratis, da DSB har givet mig fejlagtige oplysninger om rejsens berettigelse, altså rejsens hjemmel. DSB skriver i rejsereglerne, at kontrolafgiften - ud over at blive udskrevet uanset den konkrete passagersags baggrund - ydermere udskrives for at forebygge snyd, hvilket denne sag ikke handler om."

**Til dette har DSB svaret:**



“DSB må igen henvise til, at regler for refundering af Orangebilletter er fremgået tydeligt af DSB’s hjemmeside, og det har ingen steder været oplyst, at refunderede billetter kunne benyttes som gyldig rejsehjemmel.

På DSB’s hjemmeside blev det oplyst, at Orangebilletter, som ellers ikke kan refunderes, i en periode kunne refunderes efter særlige regler:

### Særlig regler for refundering

Efter regeringens seneste anbefalinger og tiltag, gælder der foreløbigt til og med 31. august 2021, i visse tilfælde særlige refunderingsregler. De midlertidige regler gælder for Pendlerkort og Ungdomskort samt DSB Orange. Standardbilletter og Orange Fri kan også gebyrfrit refunderes.

**DSB Pendlerkort** skal refunderes direkte i DSB app.

**Standardbillet og Orange Fri** billetter skal refunderes i den kanal de er købt, så billetter købt i DSB app skal refunderes i appen, mens billetter købt på [dsb.dk](https://dsb.dk) skal refunderes på [dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/](https://dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/).

Almindelige **Orange**-billetter kan ligeledes refunderes på [dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/](https://dsb.dk/tilbagebetaling/find-billet/) hvis købet er foretaget på [dsb.dk](https://dsb.dk) eller i DSB appen mens du er logget ind. Hvis ikke du er logget ind, skal du kontakte DSB Kundeservice på 70 13 14 15 for refundering.

For **Ungdomskort** skal du kontakte [DSB Kundeservice](#).

Hvis du skal have refunderet dit kort eller din billet *på selve afrejsedagen*, skal du kontakte [DSB Kundeservice her](#).

Der gælder også særlige regler for refundering af billetter til udlandet.

Læs mere om refunderingsmulighederne for hvert produkt nedenfor. Hvis du har spørgsmål, kan du altid kontakte vores Kundecenter på tlf. 70 13 14 15.

### Afbestilling af pladsbillet

Skal du ikke rejse alligevel, beder vi dig afbestille din pladsbillet, så du ikke optager plads for en anden. Pladsbilletten kan afbestilles helt op til den planlagte afgang.

- [Afbestil pladsbillet bestilt via DSB.dk her](#)
- [Se guide til afbestilling af pladsbillet bestilt i appen her](#) ☞

Det skal også gentages, at den medarbejder, som klager talte i telefon med den 28. juli, ikke kan bekræfte, at han skulle have oplyst til klager, at det som for færger var muligt at rejse gratis med toget grundet Corona:[Udeladt. Gengivet i det første svar fra DSB].

DSB kan derfor fortsat ikke påtage sig ansvaret for, at klager fejlagtigt var af den opfattelse, at en refunderet billet ville være gyldig rejsehjemmel til en togrejse.

Endelig skal det bemærkes, at DSB’s afgørelse i sagen er baseret på en konkret individuel vurdering af sagens omstændigheder, men DSB har på baggrund af ovenstående ikke fundet grundlag for at nedsætte eller annullere kontrolafgiften.

I toget har klager vist et papirprint af den Orangebillet, som umiddelbart efter køb i DSB’s Netbutik blev refunderet.

Det beror derfor på en fejl, når der i svaret fra Kundeambassadøren er oplyst, at der i toget er taget et foto af klagers mobiltelefon med billetten.

Der er i sagen et foto af den mobiltelefon, som er anvendt til at kontrollere klagers foreviste billet – heraf fremgår det, at den foreviste billet er ugyldig, da den er refunderet: [Udeladt. Gengivet i sagsfremstillingen].”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved