

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0150
- Klageren:** XX på vegne af sig selv og hustruen YY
3140 Ålsgårde
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter à 750 kr. grundet rejse på DSB Orange Fribilletter, som først var gyldige til rejse på afgang den efterfølgende dag
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at de ikke havde til hensigt at snyde, og at DSB ikke har tabt penge, da de jo havde købt billetter, samt at det ikke er rimeligt, at der blev udstedt to kontrolafgifter, eftersom billetterne blev købt i én forretningsgang, hvorfor der kun blev begået én fejl
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** 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 begge kontrolafgifterne à 750 kr., i alt 1.500 kr.

Beløbet skal betales til DSB, der sender betalingsoplysninger til klageren og dennes hustru.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes hustru rejste den 1. september 2021 med DSB's InterCityLyn-tog fra Århus til København kl. 17:15.

Forud for rejsen havde klageren den 25. august 2021 købt to DSB Orange Fri-billetter til 458 kr. i alt, men ved en fejl var han kommet til at indtaste forkert dato, og han havde derfor uden at bemærke det købt to billetter til en togafgang den 2. september 2021.

Billeteoplysninger						
 02.sep.	 17:15	Afgang fra Århus H	Ankomst til København H	 02.sep.	 20:08	Kontrolnummer 146 - O
Via: se rejseplanen						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	65-Billetter	Ung	Pris i alt
DSB Orange Fri	2	-	-	-	-	458 kr.
Pladsreservation						
 02.sep.	 17:15	Afgang fra Århus H	Ankomst til København H	 02.sep.	 20:08	
Tognr InterCityLyn 70058	Vognnr. 82	Pladsnr. 31, 33		Antal 2	Pladstype Standard	

For DSB Orange Fribilletter gælder bl.a. det særlige vilkår, at de kun gælder til den specifikke togs afgang, som de er købt til, i modsætning til DSB's Standardbilletter, som ikke er knyttet til en bestemt afgang på dagen.

Ifølge DSB sælges en DSB Orange Fribillet billigere end en DSB Standardbillet og tilbydes typisk til afgang med begrænset efterspørgsel, hvilket er årsagen til de særlige vilkår, der oplyses om i forbindelse med køb af billetten. Klageren blev præsenteret for følgende information, da han købte billetterne på DSB's hjemmeside:

”

Særlige regler

×

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

”

Undervejs på rejsen var der kontrol af parrets rejsehjemmel. De foreviste deres DSB Orange Fribilletter til togafgangen den 2. september 2021, hvorefter de hver blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for rejse med ugyldig rejsehjemmel. Kontrolløren har noteret følgende på den elektroniske kontrolafgift:

”

Generelle bemærkninger:

Jeg tilbød at de kunne købe en ny billet til d. 1 sep. Da man ikke havde mobil, tilbød jeg at sælge, hvis de havde kort eller kontanter. Man havde kort. Men manden sagde nej, de skulle skrives.

”

Klageren har under ankenævns sagen bestridt, at de blev tilbudt at købe nye billetter og har oplyst, at de fik den opfattelse, at kontrolløren ville have dem til at betale kontrolafgifterne med det samme, samt at de formentlig ville have købt nye billetter, hvis de havde fået den mulighed.

Den 9. september 2021 anmodede klageren per brev modtaget hos DSB den 16. september 2021 om at få annulleret begge kontrolafgifter. Han anførte, at deres billetter havde været fejldaterede på grund af en slåfejl i forbindelse med bestillingen af billetterne. Imidlertid havde de ikke haft til hensigt at snyde, og det forekom ham at være en urimelig straf at blive pålagt to kontrolafgifter på i alt 1.500 kr. henset til, at hans kone ikke havde begået nogen fejl, eftersom det var ham, der havde købt billetterne. Han anførte videre, at kontrolløren efter hans opfattelse havde opført sig rigtigt og kompromisløst. Herudover var togvognens klimaanlæg i stykker, og det havde været ”livstruende” varmt for ældre mennesker at opholde sig i toget.

DSB fastholdt den 22. september 2021 kontrolafgifterne med henvisning til, at Print Selvbilletter er et selvbetjeningsprodukt, hvorfor parret selv havde været ansvarlige for at kontrollere, at de indtastede informationer var korrekte. DSB begrundede videre afgørelsen med, at DSB Orange Fribilletter kun gælder på den valgte dag og det valgte tidspunkt. Vedrørende problemerne med klimaanlægget anførte DSB, at de gør alt for, at togenes klimaanlæg fungerer, men at det desværre kan være nødvendigt at køre med et defekt klimaanlæg, hvis alternativet er at aflyse toget.

Klageren anmodede herefter den 4. oktober 2021 DSB’s Kundeambassadør om at vurdere sagen og anførte således:

” Jeg kan ikke se det retfærdige i, at jeg skal betale bøder – ovenikøbet to - for én mindre fejl, som jeg erkender at have begået. Men det er jo evident, at der ikke var nogen hensigt om at snyde. Billetterne var jo købt og betalt – blot til dagen efter.

Skulle vi også have været straffet med bøder, hvis vi var stået på et forkert tog?

DSB begår fejl fra morgen til aften – store såvel som små. I det aktuelle tilfælde var der tale om en fatal fejl – varmen var livsfarlig. Og togdamen gjorde ikke noget forsøg på afhjælpning. Hun påstod fejlagtigt, at der ikke var pladser andre steder i toget.

Det var tydeligt, at hun havde haft en dårlig dag. Hvis hun havde haft lidt konduite, kunne hun have nøjedes med at udstede nye billetter. Dem ville vi have betalt uden at kny.

Hvis DSB insisterer på at administrere sine regler så rigtigt, så må reglerne laves om.”

DSB's Kundeambassadør fastholdt kontrolafgifterne den 6. oktober 2021 og konstaterede, at der efter en gennemgang af sagen ikke var grundlag for at rejse kritik af DSB's afgørelse. Kundeambassadøren begrundede afgørelsen således:

”

Når I rejser med toget, er I selv ansvarlig for at sikre jer gyldig billet til rejsen, inden I stiger ombord. Da I ved kontrollen i toget, foreviste en billet gyldig til en anden dag, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde kontrolafgiften.

Den foreviste billet var købt på DSB's hjemmeside. Når du køber billetten på hjemmesiden, vælger du selv, hvilken dato billetten skal være gyldig – dette gælder også for OrangeFri billetter. Det fremgår også af billetten, hvilken dato og tidspunkt den er gyldig.

Da du selv har valgt gyldighedsdato, og datoen fremgår af billetten, er der ikke forhold i sagen, som kan danne grundlag for en annullering af kontrolafgifterne.

Af hensynt til sikring af billetindtægter skal der købes billet inden ombordstigning, og det er derfor ikke muligt at købe billet ombord på toget. ”

DSB har under ankenævns sagen oplyst, at billetterne vil blive refunderet til klageren.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet til den konkrete rejse.

En DSB Orange Fribillet er en af DSB's billigste billettyper, og der gælder særlige vilkår for denne billettype, herunder at den kun gælder til den afgang, som den er udstedt til.

Da parret rejste med DSB-toget på en afgang én dag tidligere, end de foreviste DSB Orange Fribilletter gjaldt til, blev kontrolafgifterne pålagt med rette.

Det kan efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat, at klageren købte de forkerte billetter ved en indtastningsfejl, da klageren selv bar ansvaret for at kontrollere, at han havde indtastet de korrekte oplysninger i forbindelse med billetkøbet.

Den omstændighed, at indtastningsfejlen ved bestillingen blev begået af klageren alene, kan ikke føre til, at der kun skulle udstedes én kontrolafgift, idet kontrolafgifter pålægges for den pågældende passagers manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel på forlangende. Da hverken klageren eller klagerens hustru kunne forevise gyldig rejsehjemmel, var det korrekt at pålægge dem hver en kontrolafgift.

På denne baggrund og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst i strid med rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafalde. Det af klageren anførte om, at

togføreren burde have tilbudt dem andre pladser grundet et varmemproblem, kan ikke føre til et andet resultat vedrørende kontrolafgifterne.

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 henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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.

Fra DSB's hjemmeside om DSB Orange Fri billetter:

”

Særligt om DSB Orange Fri

- Billetten gælder kun på den valgte afgang (kan ikke ændres).
- Billetten kan refunderes op til 30 min. før afgang.
- DSB Orange Fri-billetter sættes til salg ca. to måneder før rejsedagen.
- Der er et begrænset antal Orange Fri-billetter, og priserne kan variere over tid. Det er ikke alle tog og strækninger, der kan købes Orange Fri-billetter til.
- Orange Fri-billetter kan købes på dsb.dk og i DSB app.
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange Fri.
- Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. [Se hvilke strækninger DSB og Arriva kører](#)

”

Og om DSB Standard billetter:

”


DSB Standardbillet, voksen

En fleksibel billet der kan benyttes til lige den afgang på dagen, som passer dig bedst

Til dig, der:

- Ønsker en fleksibel billet til én rejse mellem to stationer i hele landet. Du bestemmer helt selv, hvornår på dagen du vil rejse, da billetten ikke er knyttet til en bestemt afgang. Standardbilletten kan desuden benyttes i DSB og Arriva tog, samt i bus, Metro, S-tog og Letbane.

Fordele:

- Kan købes til og fra alle stationer i hele landet.
- Kan benyttes til rejse med alle DSB og Arriva tog, samt i bus, Metro, S-tog og Letbane direkte fra din afrejsezone til din ankomstzone, som fremgår af din billet.
- Du kan rejse på et andet tidspunkt på dagen, husk blot at vælge en rute til samme eller lavere pris. Tjek din rute på [rejseplanen.dk](https://www.rejseplanen.dk) 
- Som voksen kan du medbringe to børn under 12 år på rejsen kvit og frit. Et betalende barn kan gratis medtage et barn under 12 år.
- Få 25% rabat på din rejse, hvis du rejser som 'ung' eller er over '65 år'.
- Billetten kan refunderes frem til dagen før afgang.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har klaget til DSBs kundecenter for kontrolafgifter og til noget, der kaldes Kundeambassadøren. I begge tilfælde har jeg fået svar fra en robot, d.v.s., at der ikke tages stilling til mine ræsonnementer. Man aflirer blot reglerne. Og disse regler forekommer voldsomt rigide – især når det tages i betragtning, at de administreres så kompromisløst, som det er sket i vores tilfælde.

Mine to ovennævnte henvendelser har De adgang til, antager jeg, så dem henviser jeg til. Her vil jeg nøjes med at tydeliggøre, at der ikke er tale om TO fejl fra min side. Billetterne er købt i én og samme forretningsgang, så det hverken ret eller rimeligt, at der skal udstedes to bøder.

Jeg fastholder også, at der ikke har foreligget nogen hensigt om at snyde. Når man rejser 1 dag inden billetens pålydende, så kan der aldrig blive tale om snyd.

I Deres afgørelse behøver De ikke at repetere DSBs regelsæt. Det har ikke min store interesse. Jeg er mere interesseret i ret og rimelighed, og i at De forholder Dem KONKRET til denne klage. Hvis jeg ikke får medhold, vil jeg overveje at klage til Folketingets Ombudsmand, for så må der være tale om en systemisk fejl i DSBs set-up.”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at der den 1. september 2021 blev udstedt en kontrolafgift til klager og hans hustru på en rejse mellem Aarhus Banegård og Københavns Hovedbanegård. Ved billetkontrollen blev foreviste Orangebilletter gyldige til en rejse den 2. september 2021. Da der ikke kunne forevises gyldig billet til rejsen, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde kontrolafgifterne.

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. 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 billetaumat i tog/bus. Billetaumaten 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 togetjent 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 zonebillet 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). 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.midtrafik.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. Midtrafik 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.

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind (Jf. oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Et rejsekort anonymt skal indstilles til ”rejse mellem landsdelene” for at være gyldigt til rejser mellem landsdele. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende mm. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.

Definition af en rejse:

En kunde, der rejser fra A til B, skal checke ind i A og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus samt at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Rejse med skift: En kunde, der rejser fra A til B med skift undervejs (f.eks. skift fra bus til tog eller bus til bus), skal checke ind i A, skal checke ind ved skift og skal checke ud i B. En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus, behøver ikke at checke ind ved skift i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Returrejse: En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Valideringsregler:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra	Skifte check ind
Rejsekort personligt	JA	JA	Muligt	JA
Pendlerkort	JA i bus JA ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> • i tog • i metro • i Letbanen ved Aarhus – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	NEJ – ikke muligt	JA, i bus
Rejsekort med pendler kombi	JA	JA	Muligt	JA
Rejsekort flex	JA	JA	Muligt	JA
Rejsekort anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	JA	JA	Muligt	JA

Check ind ekstra:

Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit rejsekort på en særlig Check Ind Ekstra-stander eller ved at bede buschaufføren om stille rejsekortudstyret til check ind for at lave et check ind. Dette gælder ikke for Pendlerkort. I bybusser i Aarhus kan kunden ikke checke cykel og store hunde ind på sit rejsekort.

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift. Fortryder et check ind: Hvis kunden har checket ind og derefter beslutter sig for alligevel ikke at rejse, kan kunden fortryde ved at checke ud inden for 20 minutter på samme stoppested eller samme station. Går der mere end 20 minutter, fra check ind og til check ud igen, trækkes et beløb på rejsekortet. Se prisen på www.rejsekort.dk. I bybusser i Aarhus er der fri ind- og udstigning af alle døre, og der er placeret Check Ind- og Check Ud-standere ved alle døre. I Lemvigbanen er der placeret Check Ind- og Check Ud-stander i den ene ende af toget. Det er markeret udvendigt på toget. For alle transportmidler, hvor Check Ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunde finder sin plads. For rejser med rejsekort gælder desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejsekort.dk

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kunde profil på DSB-app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

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.

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 kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er beretti-

get 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.

2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar

I tilfælde af at myndighederne i Danmark indfører transportøransvar, vil Arriva Tog og DSB pålægges et krav om id-kontrol af alle rejsende fra udlandet til Danmark. Det betyder, at alle rejsende fra udlandet til Danmark i tillæg til gyldig rejsehjemmel skal fremvise gyldigt pas eller id-kort til indrejse i Danmark, og hvis påkrævet et gyldigt indrejsevisum. Rejsende uden gyldigt pas eller id-kort samt evt. indrejsevisum kan nægtes adgang til toget.

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 døgnet (indtil kl. 03.59).









2.7.3.1. Særligt for børn under 12 år

Voksne, der rejser med børn ud over de to gratis børn under 12 år, er ansvarlige for at alle øvrige børn har gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgift for barnets manglende rejsehjemmel pålægges i dette tilfælde den voksne, som rejser med barnet. Kontrolafgiften udstedes til børnetakst. Det samme gælder, hvis et barn under 16 år rejser med mere end 1 gratis barn under 12 år. Hvis børn rejser alene uden rejsehjemmel, vil kontrolafgiften blive udstedt til barnet.

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.

Klager har i sin første henvendelse til DSB oplyst, at han ved en fejl fik indtastet den forkerte rejседato, da han i DSB's Netbutik købte billet til ham selv og hans hustru til en rejse fra Aarhus til København. Klager havde i DSB's netbutik købt en Orange Fri billet, som blev leveret til klager som en vedhæftet fil i en mail. Billetten ses herunder.

Billeteplysninger						
		Afgang fra	Ankomst til			Kontrolnummer
02.sep.	17:15	Aarhus H	København H	02.sep.	20:08	146 - O
Via: se rejseplanen						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	65-Billetter	Ung	Pris i alt
DSB Orange Fri	2	-	-	-	-	458 kr.
Pladsreservation						
		Afgang fra	Ankomst til			
02.sep.	17:15	Aarhus H	København H	02.sep.	20:08	
Tognr	Vognnr.	Pladsnr.	Antal		Pladstype	
InterCityLyn 70058	82	31, 33	2		Standard	

Af billetten fremgår det tydeligt, at den er gyldig til en rejse den 2. september. Ved modtagelse af billetten, er klager ansvarlig for at sikre sig, at de leverede billetter, svarer til det ønskede. Klager købte billetten den 25. august, og havde derfor tid til at nå få ændret billetens rejsedato.

Ud over at de købte billetter var gyldige til en anden dato end rejsen blev foretaget, er den valgte billettype – Orange Fri – kun gyldig til det tog og de siddepladser, som fremgår af billetten. En Orange Fri billet sælges billigere end en Standard billet og tilbydes typisk til afgang med begrænset efterspørgsel, hvilket er årsagen til de særlige vilkår, som gælder for denne billettype.

Den begrænsede gyldighed bliver oplyst i forbindelse med køb af billetten, og klager blev præ-senteret for følgende informationer, da han handlede i DSB's Netbutik:

Særlige regler



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

Da hverken klager eller hans hustru havde gyldig billet til den foretagne rejse, har DSB haft et berettiget grundlag for at pålægge begge en kontrolafgift. At det var klager, der i én transaktion købte begge billetter, kan ikke fritage klagers hustru fra at skulle have gyldig billet.

DSB foretager altid en konkret vurdering ud fra sagens omstændigheder. I denne sag kan DSB konstatere, at der ikke blev forevist en gyldig billet ved kontrollen ombord på toget. Om der var intension om at betale for rejsen, eller om kunden forsøgte at undgå at betale, kan DSB ikke afgøre. Det kan imidlertid konstateres, at den foreviste billet kunne bruges til at foretage en rejse dagen efter, ligesom billetten var en Orange Fri billet, som sælges med rabat, og derfor kun kan benyttes til den afgang og det sæde, som fremgår af billetten. I begge tilfælde er der risiko for tab af billetindtægter, hvis DSB skulle tillade, at en Orange billet benyttes til en anden rejsedato end den, som fremgår af billetten.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

Hertil har klageren bemærket:

" jeg henviser til, hvad jeg tidligere har skrevet, og har derudover følgende kommentarer til DSBs mail til ankenævnet:

"Om der var intension (der menes formentlig intention) om at betale for rejsen, eller om kunden forsøgte at undgå at betale, kan DSB ikke afgøre".

Altså, vi havde købt og betalt vores 2 billetter. Det burde vist indikere, at vi havde den fornødne betalingsintention. Men måske er tankegangen, at vi skulle have pendlet til Århus dagen efter for at rejse endnu en tur hjem på vores billet. Teoretisk kunne det vel lige nås, men når vores billet har været i hænderne på en konduktør, så er antagelsen vel, at hun med sit udstyr har annulleret den – ligesom man i gamle dage klippede hul i den. Og så kan der jo ikke rejses mere på den.

Sætningen "I begge tilfælde er der risiko for tab af billetindtægter..." giver i henhold til ovenstående ingen som helst mening.

Når DSB betragter det som et åbent spørgsmål, "om kunden forsøgte at undgå at betale", så burde DSB kunne fortælle, hvordan det i den konkrete situation skulle kunne lade sig gøre.

DSB bør ligeledes kunne svare på følgende 3 spørgsmål:

1) Hvis der købes og udstedes billetter i én forretninggang til en gruppe/familie på f.eks. 6 personer og der sker en ubetydelig slåfejl, skal samtlige 6 personer så betale bøder? Eller hvis gruppen er dobbelt så stor, skal der så ganges med 12? Vil det være rimeligt?

2) Når man køber en print selv-billet, skal man fortælle, hvilken identifikation man vil anvende. Hvis man igen kommer til at begå en slåfejl, så der f.eks. kommer til at stå "5463" i stedet for "5462" som de fire sidste cifre i stamkortet, er billetten så ugyldig, og skal der så betales bøder?

3) Har togpersonalet generelt forbud mod at udvise konduite?"

Hertil har indklagede bemærket:

" DSB kan oplyse, at alle kunder, der ved billetkontrol ikke kan forevise gyldig rejsehjemmel, vil blive pålagt en kontrolafgift. Dette uanset af hvem og hvordan billet til rejsen er købt. Den enkelte kunde kan ikke fritages for ansvaret for at have en gyldig billet, selvom billetten måtte være anskaffet af en anden person.

DSB's medarbejdere er instrueret i at pålægge alle kunder, som ikke kan forevise gyldig billet, en kontrolafgift. Alle kunder kan efterfølgende kontakte DSB Kundeservice, der vil vurdere, om der er helt særlige konkrete forhold til stede, som kan danne grundlag for at nedsætte en pålagt kontrolafgift.

Endelig skal det bemærkes, at den medarbejder, der har udstedt kontrolafgifter til klager og hans hustru, tilbød mulighed for at købe nye billetter. Følgende er noteret i forbindelse med kontrol af klagers billetter:

```
Afgiftsnummer:   
PTG nummer: 29   
Afgift: Voksen (750)  
Annuleret: Nej  
Total beløb: 750  
  
Generelle bemærkninger:  
Jeg tilbød at de kunne købe en ny billet til  
d. 1 sep. Da man ikke havde mobil, tilbød jeg  
at sælge, hvis de havde kort eller kontanter.  
Man havde kort. Men manden sagde nej, de  
skulle skrives.
```

Til dette har klageren bemærket:

" Jeg er nødt til at pege på en ting. DSB skriver nu, at den medarbejder, der udskrev bøderne, tilbød os at købe nye billetter. Det har ikke været

gjort gældende tidligere, og det passer heller ikke. Konduktøren gik straks i gang med at udskrive bøderne. Men på et tidspunkt under processen spurgte hun, om vi havde kontanter på os. Det tolkede vi på den måde, at hun ville have os til at betale bøderne på stedet, og så mange penge havde vi ikke.

Påstanden rimer i øvrigt heller ikke med den første linie i DSBs bemærkninger: "alle kunder, der ved billetkontrol ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, vil blive pålagt en kontrolafgift". Hvis vi havde fået den mulighed at købe nye billetter, havde vi formentlig gjort det.

I DSBs mail med bemærkninger er der et billedfelt, hvor konduktørens bemærkninger skulle fremgå. Dette felt kan jeg ikke åbne. Måske ville det hjælpe, hvis det bliver sendt som en vedhæftet file.

Jeg noterer mig i øvrigt, at DSB ikke har ønsket at uddybe, hvordan vi i forløbet skulle have kunnet snyde og dermed påføre DSB et tab."

Indklagede har hertil afslutningsvis bemærket:

" Den medarbejder, der udstedte kontrolafgiften til klager og dennes hustru, har i forbindelse med udstedelsen noteret, at der blev tilbudt mulighed for at købe billetter. Det er ærgerligt, at klager forstod dette tilbud anderledes. Det kan dog ikke ændre på, at der har været et berettiget grundlag for udstedelse af kontrolafgifter, da der blev forevist billetter gyldig til en anden dato/togafgang. DSB fastholder at Orangebilletter kun kan benyttes til den togafgang, som fremgår af billetten. Orangebilletter sælges kun til udvalgte togforbindelser og til en lavere pris end en standardbillet. Der er dermed risiko for tab af billetindtægter, hvis en Orangebillet benyttes til en anden afgang end den, den er gyldig til.

Der vil også være mulighed for at benytte en billet til flere rejser, hvis DSB accepterede en billet som gyldig rejsehjemmel til en anden rejsedato end den, der fremgår af billetten."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand