

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0020
- Klageren:** XX
5000 Odense C
- Indklagede:** Lokaltog A/S
CVR-nummer: 26159040
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på DSB Orangebillet i Lokaltog, hvortil billetten ikke er gyldig
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, mod at han betaler de manglende 30 kr. for billetten, og gør gældende, at det ikke var tydeligt i købsflow'et, at han kun havde betalt for en rejse til Nykøbing Falster, og at det er misvisende, når der i bestillingsflow'et tilbydes en billet, der ikke gælder til hele rejsen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. april 2022 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Lokaltog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Lokaltog A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 5. januar 2022 rejse fra Odense st. til Maribo st. og indtastede sin rejserute Odense – Maribo på DSB's hjemmeside for at købe en printselvbillet. Man skifter fra DSB-tog til Lokaltog på Nykøbing Falster st., hvorfra man kører videre med Lokaltogs Lollandsbane til Maribo st.

Klageren valgte en Orangebillet, der er det billigste produkt, men som har den begrænsning, at den kun er gyldig til den eksakte afgang med DSB og Arriva-tog, men ikke til bus, metro, letbane eller lokalbane.

Undervejs i købsflow'et bliver kunden oplyst med rød tekst, at billetten ikke er gyldig på den del af rejsen, der foregår med Lokaltog:

udklip fra købsflow:

Dine Billetter

UDREJSE
Torsdag 28. apr 2022, 10:56 - 12:52

Fra **Odense St.**
Til **Nykøbing F St.**

DSB Orange billet
1 voksen 87 kr.
[Særlige regler](#)

Pris i alt 87 kr.

Fortsæt

DSB billetten er ikke gyldig

Hvis kunden klikker på "[Særlige regler](#)", popper følgende oplysning frem:

Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller 65 kræver dokumentation for kundetypen på rejsen.
- 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-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

Klageren modtog efter købet denne bekræftelsesmail:

”

Tak for din bestilling i DSB Netbutik.

Du skal have pladsbillet, når du rejser med DSB InterCity og InterCityLyn-tog. Bestil gratis pladsbillet her <http://www.dsb.dk>, i DSB app eller på stationen i DSBs billetautomater.

Vi glæder os til at se jer i toget!

Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du kan enten printe den vedhæftede Print Selv-billet eller vise den på din mobil, tablet eller pc. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten. Husk altid at medbringe gyldigt Print Selv-ID.

Bemærk: Print Selv-billetten og Pladsbilletten kan ikke ændres eller tilbagebetales. DSB Orange billetter er kun gyldige til den rejse, der er påtrykt billetten. De tilhørende pladsbilletter skal benyttes.

Du har d. 4. januar 2022 bestilt følgende:

Print Selv-billet nr. 558M4SXT Beløb: 193,00 kr.
Odense > Nykøbing F 5. januar 2022

Se detaljer for rejsen på den vedhæftede billet og rejseplan.

Betalingsoplysninger:

Beløbet er trukket d. 4. januar 2022 via dit betalingskort 193,00 kr.
Betalingsstransaktionsnummer: 3183935960

Din Print Selv-billet er vedhæftet denne e-mail i pdf-format.

Det betyder, at du skal bruge programmet Adobe Reader for at få vist billetten. Du kan gratis hente Adobe Reader her: <http://get.adobe.com/dk/reader/>

På den vedhæftede billet kan du læse betingelserne for brug af billetten.

Har du spørgsmål?

Kontakt DSB Kundecenter Netbutik.

Web: www.dsb.dk/kundeservice/skriv-til-os/app-sms-eller-billetter-kobt-pa-dsb.dk/

Telefon: 70 13 14 15 alle ugens dage mellem kl. 7 og 20.

Med venlig hilsen
DSB Netbutik

”

DSB Print Selv-billet



Billeteoplysninger

30 05.jan.	12:56	Afgang fra Odense	Ankomst til Nykøbing F	30 05.jan.	15:14	Kontrolnummer 850 - O
---------------	-------	----------------------	---------------------------	---------------	-------	--------------------------

Via: se rejseplanen

Billettype DSB Orange	Voksne 1	Ledsagende børn -	Betalende børn -	65-Billetter -	Ling -	Pris i alt 193 kr.
--------------------------	-------------	----------------------	---------------------	-------------------	-----------	-----------------------

Pladsreservation

30 05.jan.	12:56	Afgang fra Odense	Ankomst til Ringsted	30 05.jan.	13:50
Tognr InterCity 834	Vognnr. 12	Pladsnr. 21	Antal 1	Pladstype Standard	

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 **** * 1699 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 er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB og med Arriva tog/togbusser.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- 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-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 togpersonalet 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.

Se detaljeret rejseplan på side 2

”

Din Rejseplan



Til rejsen Odense St. - Maribo St., Onsdag d. 5 januar

Start/Stop	Kl:	Dato:	Varighed:	Skift:	Transportmidler:
Fra: Odense St. Til: Maribo St.	→ Afg: 12:56 → Ank: 16:00	05.01.22 05.01.22	03:04	2	IC Re
Detaljer					
Odense St. Ringsted St.	→ Afg: 12:56 → Ank: 13:50				InterCity-tog 834 til Ringsted St.
Ringsted St. Nykøbing F St.	→ Afg: 14:17 → Ank: 15:14				Regional-tog 71251 til Nykøbing F St.
Nykøbing F St. Maribo St.	→ Afg: 15:33 → Ank: 16:00				Lokaltog 710R til Maribo St.

”

Klageren rejste derpå fra Odense st. den 5. januar 2022. Efter han var ankommet med DSB-toget til Nykøbing Falster st., skiftede han til Lokaltog mod Maribo st. Undervejs blev hans rejsehjemmel kontrolleret, og da hans Orangebillet ikke var gyldig til denne del af rejsen, blev han kl. 15:57 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren indgav efterfølgende en klage over kontrolafgiften til Lokaltog, hvor han skrev følgende:

”Købte billet online med køreplan ex fra Odense til Maribo

Køreplan checkede jeg lige hurtigt efter køb, ok alt fint, det var det jeg ledte efter! Jeg så ikke at der kun betalt til Nykøbing Falster!! Det er ikke rimeligt man skal straffes eller modtage bøde når man principielt ikke har gjort noget galt!! Og snyde for 30kr er ikke at være seriøs

Forventer at blive akkrediteret for forskellen mellem de 30 og de 750.

Få jeres system aktualiseret kan da ikke være rigtig at I som jeg skal bruge tid.”

Den 12. januar 2022 fastholdt Lokaltog kontrolafgiften med denne begrundelse:

”Du skriver i din mail, at du købte en billet online fra Odense til Maribo. Du så ikke at der kun var betalt til Nykøbing F.

Når man køber en Orange billet bliver man ved købet gjort opmærksom på at billetten ikke gælder til hele rejsen.

Købes billetten via DSB hjemmesiden (Rejseplanen) vil den se sådan ud. Under prisen på de f.eks. 193,00 kr. kan du se, at der gælder nogle særlige regler, åbnes de særlige regler vil du kunne læse, at billetten ikke gælder bl.a. til lokal- og privatbaner (se pilene).

13:56 – 17:00
3:04 timer

InterCity-tog 636 Regional-tog 71255
 Lokaltog 710R
 2 skift

Fra **193,-**

- ▲ **Nye Coronarestriktioner i InterCity-, InterCityLyn og Lyn+ fra søndag den 19. december**
Alle kunder i DSBs InterCity-, InterCityLyntog samt Lyn+ skal have en pladsbillet til deres afgang samt kunne fremvise et gyldigt coronapas.
- ▲ **Elevatoren på Odense St. ved spor 5-6 er ude af drift**
Elevatoren på Odense St. ved spor 5-6 er ude af drift til og med den 31. januar. -
- ▲ **Husk mundbind eller visir**
Der er krav om mundbind eller visir på stationer, busterminaler og i al kollektiv trafik
- ▲ **Togskifte i Grænge mandag - fredag**
På de fleste afgang i dagtimerne vil man skulle skifte tog i Grænge i begge retninger mandag - fredag indtil kl. 20.00

Standard	DSB 1'
<input checked="" type="radio"/> 193,- ✓ <small>DSB Orange billet (inkl. plads)</small>	<input type="radio"/> 489,- <small>DSB 1' billet (inkl. plads)</small>

Dine Billetter

UDREJSE

Torsdag 13. jan 2022, 13:56 - 16:14

Fra **Odense St.**

Til **Nykøbing F St.**

DSB Orange billet

1 voksen 193 kr.

Særlige regler

Standard plads

1 stk. 0 kr.

Pris i alt

193 kr.

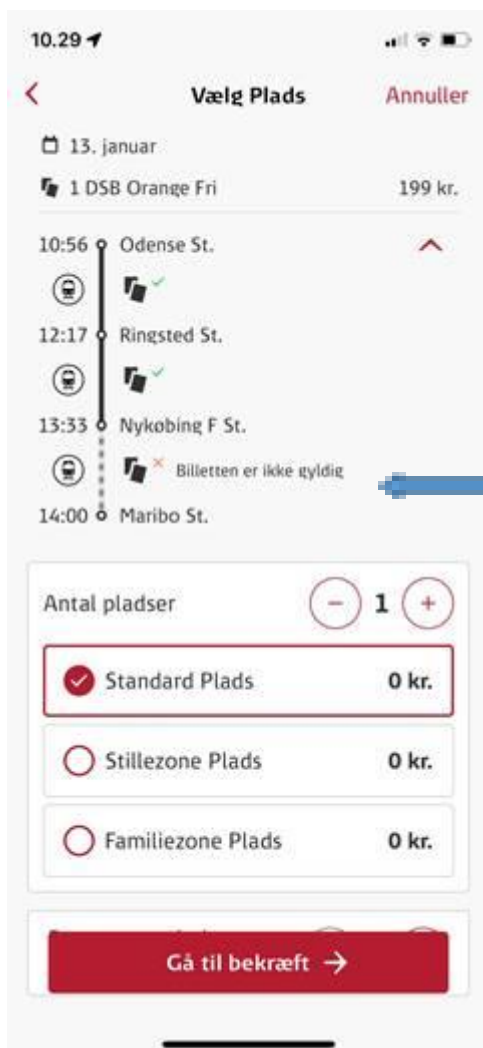
Fortsæt

Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller 65 kræver dokumentation for kundetypen på rejsen.
- 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-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

Købes billetten via DSB app på telefonen vil det se sådan ud, også her fremgår det at billetten ikke er gyldig mellem Nykøbing F. og Maribo (se pil):



I de Fælles landsdækkende rejseregler kan du læse:

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 ved indstigning, herunder sikre sig at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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.

I henhold til ovenstående vil vi fastholde, at kontrolafgiften er udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med De fælles landsdækkende rejseregler. Du kan læse De fælles landsdækkende rejseregler her: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

De 750,00 kr. bedes indbetalt så de er os i hænde med den for kontrolafgiften gældende betalingsfrist på 15 dage fra udstedelsen.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Anne Langskov Lorentzen, udtaler:

"Klageren anvendte en Orange DSB-billet til sin rejse med Lokaltog, selv om det oplyses tydeligt på selve billetten, at den ikke er gyldig til busser, metro eller lokalbaner.

Billettens begrænsede gyldighed oplyses også i selve købsflow'et, hvor det med rød tekst er anført, at DSB-billetten ikke er gyldig til strækningen mellem Nykøbing Falster og Maribo (Lokaltogs-trækningen).

Kunden gøres opmærksom på både i købsflow'et for Orange DSB-billetter og i handelsbetingelserne, som kunden accepterer inden køb af billetten, og på selve billetten, at der gælder særlige vilkår for billetten, herunder at den ikke er gyldig til rejse med lokalbane.

Ifølge de Fælles Landsdækkende Rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel, og da Orange DSB-billet ikke kan benyttes i Lokaltog, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Omend det er u hensigtsmæssigt, at der på side 2 i tilknytning til billetten er anført "Din Rejseplan", hvor Lokaltogrejsen indgår, finder vi, at det burde have stået tilstrækkeligt klart for klageren, at billetten ikke kunne anvendes til Lokaltog, fordi "Billeteplysninger" på side 1 kun angiver rejsen med DSB-tog:

Billeteplysninger					
		Afgang fra	Ankomst til		
05.jan.	12:56	Odense	Nykøbing F	05.jan.	15:14

Det var desuden anført under "Betingelser", at billetten kun gjaldt i de DSB- og Arriva-tog, som "fremgår af billetten".

Endeligt fremgik det af den kvitteringsmail, der blev sendt til klageren, at der var købt en billet til 193 kr. til strækningen Odense – Nykøbing F.

Herefter og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for en del af rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vi anbefaler imidlertid, at det gøres endnu tydeligere for kunden, hvor billetten ikke gælder, således at det også fremgår af "Din Rejseplan" på DSB-billetten, når der er en del af rejsen, der ikke er omfattet af billetten."

2 medlemmer, Gry Midttun og Torben Steenberg, udtaler:

"Klageren købte sin DSB Orangebillet som en print selv-billet, der bestod af to sider. På den forreste side "Billeteplysninger", "Pladsreservation" og "Betingelser", og på side to "Din Rejseplan".

På denne rejseplan var den samlede rejse oplyst fra afgang i Odense med Intercitytog med skift i Ringsted til Regionaltog og skift i Nykøbing Falster til Lokaltog med ankomst til Maribo st.

Vi finder herefter, at kunderne kan komme til at opfatte oplysningerne på "Din Rejseplan" som en integreret del af billetten. Da der også på billetten under "Betingelser" stod anført, at billetten ikke gjaldt til busser, metro eller lokalbaner, er det vores opfattelse, at det på baggrund af denne uklarhed var undskyldeligt, at klageren regnede med, at hans billet var gyldig til rejsen med Lokaltog til Maribo st.

Vi har desuden lagt vægt på, at det ikke nødvendigvis er gennemskueligt for kunden, hvilke jernbanevirksomheder eller trafikelskaber, der driver de forskellige togbanestrækninger i Danmark, og at det derfor ikke kan bebrejdes klageren, at det ikke var klart for ham, at Lokaltog, der er et tog, er en lokalbane, der udbydes af busselskabet Movia.

Som følge af det anførte skal Lokaltog frafalde kontrolafgiften mod klagerens betaling for rejsen på strækningen Nykøbing Falster – Maribo st., som han ikke har betalt for. Da der er tale om en praksisændring vedrørende DSB Orange-billetter på lokalbane, skal Lokaltog ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet."

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallets beslutning.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber 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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der ikke overholder andre rejsebegrensninger.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Købte billet online med køreplan ex fra Odense til Maribo til et møde. option Orange billet.

Køreplan checkede jeg lige hurtigt efter køb, ok alt fint, det var det jeg ledte efter! Jeg så ikke at der kun betalt til Nykøbing Falster !! Det er ikke rimeligt man skal straffes eller modtag bøde når man principielt ikke har gjort noget galt!! Og snyde for 30kr er ikke at være seriøs fra dsb side, når grunden er at billet købet ikke er klart nok..

[Jeg vil opnå] at de opkræver for hele turen på engang, orange ikke orange.. kan ikke være rimeligt man skal have en PHd for at købe billet."

Indklagede anfører følgende:

"Klagesag 2022-0020 fastholdes hos Lokaltog A/S, idet vi gør gældende, at jf. de fælles landsdækkende rejseregler, er den offentlige transport et åbent system med udbredt selvbetjening, og det derfor altid er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

I dette tilfælde købte passageren en orange billet til strækningen fra Odense til Nykøbing F. men ikke til Maribo der var slut destinationen af rejsen.

I sin henvendelse til Lokaltog skriver Michael Brodersen blandt andet, at "Køreplan checkede jeg lige hurtigt efter køb, ok alt fint, det var det jeg ledte efter! Jeg så ikke at der kun betalt til Nykøbing Falster !!"

Lokaltog fastholdt kontrolafgiften idet Michael Brodersen ikke havde gyldig rejsehjemmel til sin rejse og Orange billetten han fremviste kun var gældende til Nykøbing F.

Lokaltog har efterfølgende rettet henvendelse til DSB for at undersøge hvilke informationer der er givet i forhold til billetkøbet. DSB har sendt en kopi af den købte billet samt kvittering fra Netbutikken.

Michael Brodersen har købt DSB Print selv-billet. På billetten fremgår det tydeligt, at rejsen er fra Odense til Nykøbing F. kl. 12.56 den 5. januar 2022 samt i betingelserne at den IKKE er gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.

På kvitteringen fra Netbutikken fremgår det også at billetten er gældende fra Odense til Nykøbing F."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand