

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2022-0230

Klageren: XX
2200 Kbh. N

Indklagede: DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53 og

Indklagede: Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift i Metroen på 750 kr. grundet rejse med DSB Orange Fribillet og efterfølgende kontrolafgift i DSB-tog, da klageren grundet kontrolafgiften i Metroen ikke nåede togafgangen fra Kbh. H, men måtte tage et senere tog, hvortil billetten ikke var gyldig

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at DSB-appens købsflow er forvirrende for kunden, idet hun efter indtastning af en Metrostation som afgangstation fik tilbudt en billet, der ikke var gyldig i Metroen. Endvidere gør hun gældende, at hun blev vildledt i billetkøbet, hvorfor DSB ikke kan opkræve en kontrolafgift for, at hun kom for sent til den købte togafgang

Metro Service og DSB fastholder deres respektive kontrolafgift på 750 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales til Metro Service, der sender betalingsoplysninger til klageren.

DSB er berettiget til at opretholde kontrolafgiften på 750 kr.

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.

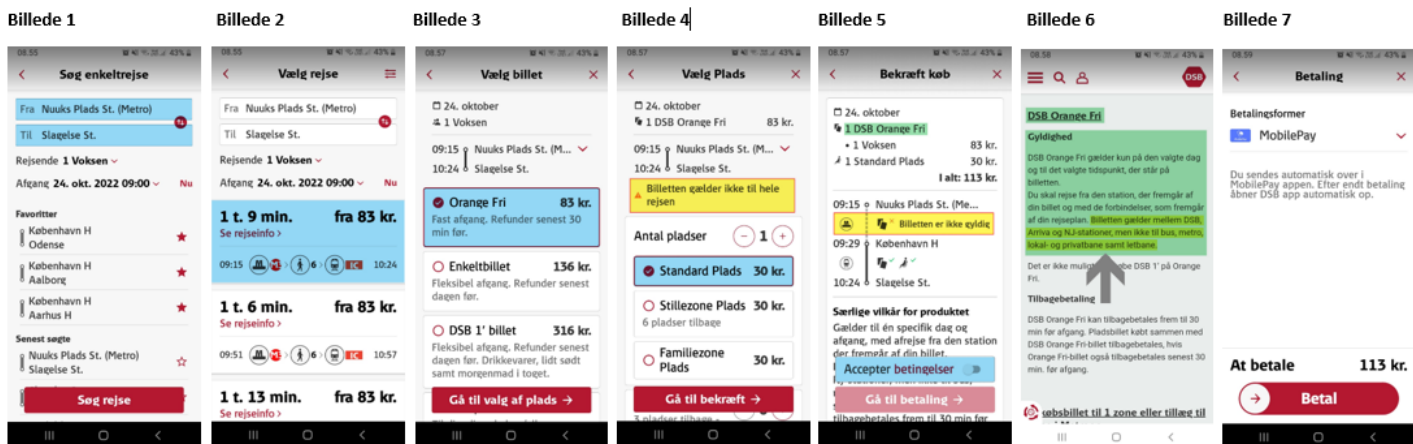
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren arbejder i Slagelse og skulle den 3. oktober 2022 rejse fra Nuuk Metrostation til Slagelse st. med skift til DSB-tog på Kbh. H.

I løbet af september måned 2022 havde hun købt seks billetter i DSB's billetapp til og fra disse destinationer, hvoraf tre var DSB Standardbilletter, der gælder til alle transportformer, og de tre øvrige var DSB Orange Fribilletter, der kun gælder i DSB og Arriva-tog. Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt, der kun gælder til den specifikke togafgang, som kunden vælger.

Til rejsen den 3. oktober 2022 indtastede klageren destinationerne i DSB -appen. Metro Service har genskabt et eksempel på et købsflow. De gule, blå og grønne bjælker er tilføjet af Metro Service:



Klageren valgte en Orange Fribillet til 83 kr. og begyndte sin rejse med Metroen.

Efter at Metroen havde forladt Enghave Plads st., der er sidste stop inden Kbh. H, blev klageren kl. 09:02 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi DSB Orange Fribilletter ikke er gyldige i Metroen.

Da det tog noget tid at udstede kontrolafgiften, nåede klageren ikke DSB-toget på Kbh. H, der afgik kl. 09:06 ifølge hendes billet.

Hun tog derfor et senere tog, hvor hendes rejsehjemmel blev kontrolleret, og da DSB Orange Fribilletter kun er gyldige til den specifikke togafgang på billetten, blev klageren kl. 09:38 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Hun indgav klage over kontrolafgifterne til henholdsvis Metro Service og DSB, fordi hun havde indtastet destinationerne i appen og havde fået valgmuligheden at købe den omhandlede Orange Fri-billet, som hun ikke kunne se ikke gjaldt i Metroen, og kontrolafgiften i Metroen havde forsinket hende, så hun ikke nåede sin DSB-afgang kl. 09:06.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at de særlige vilkår for DSB Orange oplyses ved køb af en Orange billet på www.dsb.dk, samt ved køb i DSB-app og på selve billetten:



(Eksempel)

Klageren svarede Metro Service således:

"Jeg synes dog fortsat det er besynderligt hvis det er tilladt i en app at markedsføre en rejse og fremkomme med en pris, som så ikke dækker hele rejsen. Det er dermed ikke fuldstændigt klart hvad rejsen koster. Det er jo et basalt princip i markedsføringsloven. Jeg blev i hvert fald vildledt i det konkrete tilfælde og derfor agter jeg at klage til ankenævnet."

Hertil oplyste Metro Service:

"Jeg kan desværre ikke komme med yderligere kommentarer på købsproces af billetter i DSB appen. DSB og Metro Service er to forskellige virksomheder, så Metro Service har intet at gøre med DSB appen. Jeg kan desværre kun henvise dig til at rette henvendelse til DSB. Du er selvfølgelig i din fulde ret til at klage til Ankenævnet."

DSB begrundede deres fastholdelse af kontrolafgiften med, at kunden inden godkendelsen af billetkøbet bliver oplyst om, at billetten ikke er gyldig i Metroen og derudover kun er gyldig til den togafgang, som kunden selv har valgt.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Vedrørende klagen over Metro Service:

2 medlemmer med i alt 3 stemmer udtaler:

Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, hvor det står på selve billetten, at den kun gælder i DSB og Arriva-tog, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metroen. Vi finder derfor, at klageren ikke berettiget kunne regne med, at hun kunne rejse med Metroen inden billetens påtrykte gyldighedstidspunkt kl. 09:06.

Herefter blev kontrolafgiften i Metroen pålagt med rette.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at det giver god mening, at kunden tilbydes Orangebilletter, selv om disse ikke er gyldige til hele den rejse, der indtastes, fordi der kan være mange penge at spare på togrejsen ved denne billettype, selv om der skal købes en yderligere separat billet til Metrorejsen.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå kravet om at betale for rejsen, er Metro Service berettiget til at fastholde kontrolafgiften.

På baggrund af at vi kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter i Metroen og busser til stadighed udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, tager vi dette som udtryk for, at information til kunderne kan gøres endnu tydeligere, og vi anbefaler DSB at overveje om det visuelle udtryk kan ændres med hensyntagen til, at der tale om et produkt på mobiltelefon-skærme.


2 medlemmer med i alt 2 stemmer udtaler:

Billetten var isoleret set ikke gyldig til rejse i Metroen, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

Men på baggrund af at vi kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter i Metroen og busser til stadighed udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden i ankenævnet, tager vi dette som udtryk for, at kunderne ikke får tilstrækkelig tydelig information undervejs i købsflow'et.

Der skal i forbrugerforhold gives tydelige oplysninger til forbrugeren/kunden om tungtvejende forhold. Vi finder, at Orangebillettens begrænsede gyldighedsområde er tungtvejende, når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en specifik Metrodestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbudt at købe en Orangebillet, der præsenteres for kunden på samme måde, som de øvrige DSB Standardbilletter, der kan anvendes også til bus, letbane, lokalbane og Metro. På dette tidspunkt i bestillingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres endnu tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har samme anvendelsesom-

råde, fx med et  - tegn henover Metrologoet på skærbillede 2, 4 og 5 ovenfor.

Mobilbilletter købt i apps foregår på mobiltelefon, der har en begrænset skærmstørrelse, hvorfor informationsniveauet og det visuelle udtryk skal tage højde herfor.

Metro Service har selv indsat de farvede bjælker i det viste købsflow ovenfor, og det er således ikke en afspejling af den faktuelle købsproces, som kunden gennemgår.

På baggrund af det anførte kan Metro Service ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Metroen. Da der er tale om en praksisændring, skal Metro Service ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

Vi bemærker, at det ikke har betydning, at Metro Service ikke selv har mulighed for at ændre informationen i DSB's app, idet både Metro Service og DSB deltager i DOT-samarbejdet, der for kunden fremstår som en enhed.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Vedrørende klagen over DSB:

Alle medlemmer udtaler: Klageren blev pålagt en kontrolafgift kl. 09:02 ombord på Metroen inden ankomst til København H, hvorfra hendes tog afgik kl. 09:06. Det er vores opfattelse, at klageren med en margin på under 4 minutter til at skifte mellem Metro og DSB-toget ikke havde beregnet tilstrækkelig tid hertil. Dette beroede på hendes eget forhold, hvorfor DSB ikke er ansvarlig for, at klageren valgte at rejse med et senere tog, end dét tog, som Orangebilletten kun var gyldig til.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, og vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Vedrørende klagen over Metro Service og DSB anfører klageren følgende:

”Jeg klager her fordi jeg mener jeg bliver vildtledt af DSB appen, køber den forkerte billet og får bøde.

d. 3 oktober 2022 skal jeg rejse fra Nuuk Plads (KBH) til Slagelse. Jeg går ind på DSB appen og søger en enkelt billet, skriver Nuuk Plads og Slagelse ind i app'en som søger en rejse og fremkommer med et forslag som jeg vælger og betaler for.

I metroen møder jeg en kontrollant, som forklarer at billetten ikke gælder metrodelen at rejse og udsteder en bøde. Jeg klager over dette til metroselskabet og forklarer at jeg bliver vildtledt af appens forslag, da man først længere henne i processen bliver gjort opmærksom på at billetten ikke gælder hele rejsen. Det er vanskeligt som forbruger at forstå hvorfor rejsen så kommer op i den konkrete søgning med en specifik pris. Som forbruger tror jeg at når jeg taster de to byer ind og får en rejse op og en pris at dette er prisen for hele rejsen. Jeg synes det er vildledning at man først længere henne i processen bliver informeret om at hele rejsen ikke er dækket af den prisen, der er angivet.

Jeg får efterfølgende også en bøde i DSB, da jeg nu er forsinket og min billet heller ikke gælder her mere.

Jeg vil være taknemmelig for ankenævnets vurdering af sagen og spørgsmålet om vildledning ifbm med DSB appens forslag om rejse, en specifik pris som så alligevel viser sig ikke at gælde for rejsen.”

Metro Service svarer følgende:

”Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at appen er DSB's og Metroen har ingen indflydelse på udformning eller information, der fremkommer her.

Klageren fik ved billettering den 3. oktober 2022, kl. 09:02 udstedt en kontrolafgift da hun ved billettering efter metroen havde forladt Enghave Plads fremviste en Orangebillet, som ikke er gyldig i metroen. Klageren kunne ikke fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften må anses som korrekt pålagt.

Vi har efterfølgende været i dialog med DSB, som har oplyst, at den pågældende billet var en DSB Orange Fri billet.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside.

Af de fælles landsdækkende rejseregler (<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>) fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige billet eller sit gyldige kort, og konsekvens ved manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel, samt reglerne for brug af rejsehjemmel:

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.

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.

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.

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 kundeprofil 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).

Orange Fri billetter er særlig rabatterede DSB billettyper, hvortil der knytter sig særlige vilkår.

Desværre er det ikke muligt at genskabe kundens eksakte køb tilbage i tiden, så nedenstående billeddokumentation er et tilsvarende køb, hvor der er søgt på mandag den 24. oktober 2022 - så tæt på det tidspunkt, klagerens billet var gyldig fra (der kan således have været tale om flere valgmuligheder/billettyper præsenteret på billede 2 ligesom de viste priser og afrejsetidspunkter kan have været nogle andre), men selve købsflowet og informationerne der gives, er de samme.

[Udeladt gengivet under sagsfremstillingen]

Først vælges hvilken type billet, der ønskes – i dette tilfælde er vagt en **Enkelt billet**.

Herefter indtastes den ønskede destination – og der trykkes **Søg rejse** (billede 1).

Der fremkommer nu forskellige forslag til afgang for den ønskede strækning (billede 2) – her er valgt den øverst tilbudte.

Af billede 3 fremgår, udover den tidligere valgte billigbillet (Orange Fri), også 2 dyrere enkeltbilletter til 136 kr. I dette købsflow vælges **Orange Fribilletten**, da det er denne, klageren valgte.

På billede 4 fremgår det tydeligt, at den valgte billet ikke dækker hele rejsen.

Efter at have valgt Standard Plads og valgt **Gå til bekræft**, fremkommer billede 5, hvoraf det tydeligt fremgår, at denne Orange Fri billet **ikke** er gyldig mellem Nuuks Plads St. (Metro) og Københavns Hovedbane.

Herudover oplyses **Særlige vilkår for produktet** – teksten kan ses i sin fulde helhed ved at scrolle ned på siden, og er indsat nedenfor:

Særlige vilkår for produktet

Gælder til én specifik dag og afgang, med afrejse fra den station der fremgår af din billet.

Er gyldig mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. Billetten kan

tilbagebetales frem til 30 min før afgang. Køber du DSB Orange Fri med en pladsbillet, kan du tilbagebetale hele købet indtil 30 min før afgang.

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' til DSB Orange Fri

Samtidig skal kunden her acceptere de **betingelser**, der gør sig gældende for det pågældende køb.

Under betingelser vises blandt andet de betingelser, der gør sig gældende for en DSB Orange Fri billet (billede 6), samt de begrænsninger, der knytter sig til produktet, blandt andet at billetten ikke er gyldig til rejser i blandt andet bus, metro m.fl.

Når kunden har accepteret betingelserne og går videre til betaling, fremkommer den totale pris samt mulighed for betaling.

Den fulde tekst, der fremgår under **Accepter betingelser** er Handelsbetingelserne for billetkøb via DSB appen, kan ses helhed her: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/dsb-app/dsb-app---handelsbetingelser/>

Af handelsbetingelserne fremgår det blandt andet (som også vist på billede 6 ovenfor) under **DSB Orange Fri**:

DSB Orange Fri

Gyldighed

DSB Orange Fri gælder kun på den valgte dag og til det valgte tidspunkt, der står på billetten. Du skal rejse fra den station, der fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan. Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange Fri.

Det fremstår tydeligt af det viste eksempel på billetbestilling (billede 5), at denne billet ikke er gyldig til rejse med metroen, men alene til rejsen mellem København H og Slagelse St., ligesom det længere nede på billede 5 under Særlige vilkår for produktet og af handelsbetingelserne fremgår, at billetten er gyldig mellem DSB og Arriva-stationen, men **ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane**.

Måtte kunden således som i den konkrete situation have et ønske om at rejse med metroen fra Nuuks Plads st. til København H og videre herfra på denne Orange Fri billet, skulle der have været købt en almindelig billet enten via DSB-appen, via DOT-appen, via 1415 (sms-billet) eller en almindelig papirbillet, anskaffet i en af billetautomaterne på stationen, dækkende rejsen med metroen.

Vi har været i kontakt med DSB for at få den klagerens billet verificeret og de har fremsendt følgende udklip fra deres system:

(udeladt gengivet ovenfor under sagsfremstillingen]

Af ovenstående fremgår det, at den pågældende billet, gælder fra København H til Slagelse St. med Inter-City-toget, der afgik fra Hovedbanen kl. 09:06.

DSB har oplyst os, at klageren den foregående måned (september 2022) - via DSB appen - har købt 6 billetter til/fra Slagelse – 3 af disse har været standardbilletter (ordinære billetter), som har inkluderet rejsen til/fra Nuuks Plads station og de 3 øvrige var DSB Orange Fri billetter (billig billetter). Det må således antages, at klageren i forbindelse med tidligere køb er blevet præsenteret for valg i forhold til udbuddet af billetter, ligesom hun tidligere er blevet præsenteret for begrænsningerne ved køb af DSB Orange Fri billetter.

Klageren har således modtaget en ydelse, der ikke er blevet betalt for, hvorfor vi anser kontrolafgiften som korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Baseret herpå fastholder vi således uændret vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser i sammenlignelige sager, hvor kunder har kørt på Orange billetter, hvor disse ikke var gyldige - <https://www.abtm.dk/afgoelser/?showcat=13231>

DSB-appen er et rent DSB-produkt og som nævnt indledningsvis, har vi ingen indflydelse på udformning af købsflowet eller på den information, der bliver givet.

Kundens anke i forhold til den information der bliver givet, ligger derfor alene i DSB-regi.”

Til dette har klageren svaret med rød tekst:

”Hermed fremsendes vores kommentarer samt bilag i sagen – det er dog vores vurdering, at klagerens henvendelse mere er rettet mod DSB og DSB-appen, end den egentlig udstedte kontrolafgift i metroen. **Det har været min opfattelse at der er tale om et fælles produkt mellem metro og DSB, men som jeg forstår metroens udlægning er app'en, der både sælger DSB-metro rejser udelukkende et DSB produkt og ikke et samarbejde mellem metro og DSB. Jeg fastholder at jeg mener produktet er forvirrende og vildleder kunden.**

Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at appen er DSB's og Metroen har ingen indflydelse på udformning eller information, der fremkommer her. Det forekommer mig som et mærkeligt udsagn, da DSB app nødvendigvis må være en del af metro forretningen eftersom jeg som forbruger køber billetter til metroen og bruger DSB appen i metro sammenhæng. Men her er altså ikke tale om et samarbejde, men udelukkende et DSB produkt.

Ift. nedenstående fremstilling er jeg ikke uenig.

Klageren fik ved billettering den 3. oktober 2022, kl. 09:02 udstedt en kontrolafgift da hun ved billettering efter metroen havde forladt Enghave Plads fremviste en Orangebillet, som ikke er gyldig i metroen. Klageren kunne ikke fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften må anses som korrekt pålagt.

Vi har efterfølgende været i dialog med DSB, som har oplyst, at den pågældende billet var en DSB Orange Fri billet.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside.

Af de fælles landsdækkende rejseregler (<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>) fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige billet eller sit gyldige kort, og konsekvens ved manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel, samt reglerne for brug af rejsehjemmel:

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.

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.

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.

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 kundeprofil 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).

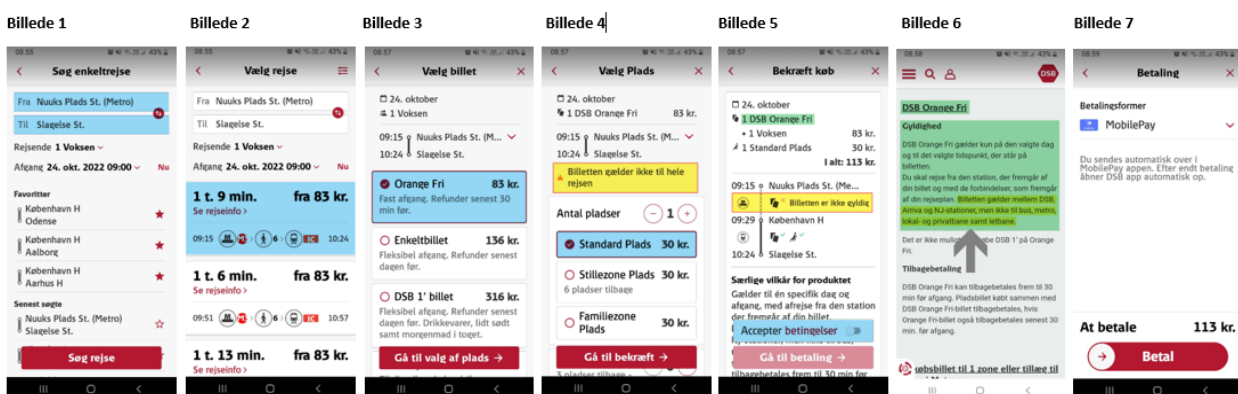
Orange Fri billetter er særlig rabatterede DSB billettyper, hvortil der knytter sig særlige vilkår.

Desværre er det ikke muligt at genskabe kundens eksakte køb tilbage i tiden, så nedenstående billeddokumentation er et tilsvarende køb, hvor der er søgt på mandag den 24. oktober 2022 - så tæt på det tidspunkt, klagerens billet var gyldig fra (der kan således have været tale om flere valgmuligheder/billettyper

præsenteret på billede 2 ligesom de viste priser og afrejetidspunkter kan have været nogle andre), men selve købsflowet og informationerne der gives, er de samme.

Jeg genkender også nedenstående billede 1 og billede 2 og billede 3. Af billede 2, kan man se at App'en viser at alle rejser (nuuk – slagelse) har samme pris. Billede 3 viser at der er forskellige billettyper til denne rejse, men ikke at dele af rejsen ikke er dækket af billet 1.

Billede 4 og billede 5 er ikke retvisende, da jeg aldrig har set den gule eller grønne fremhævelse på min telefon ifbm med køb. Hvis teksten har været der og jeg i 3 tilfælde ikke set den, kan det ikke antages at jeg er blevet gjort opmærksom på dette 3 gange med de fremhævede farver. Det er ikke korrekt. Teksten i billede 4 specificere ikke hvilken dele af rejsen, der ikke er dækket og jeg er som forbruger forvirret over dette. Billede 5 kan jeg på ingen måde genkende fra mine køb.



Først vælges hvilken type billet, der ønskes – i dette tilfælde er valgt en **Enkelt billet**.

Herefter indtastes den ønskede destination – og der trykkes **Søg rejse** (billede 1).

Der fremkommer nu forskellige forslag til afgange for den ønskede strækning (billede 2) – her er valgt den øverst tilbudte.

Af billede 3 fremgår, udover den tidligere valgte billigticket (Orange Fri), også 2 dyrere enkeltbilletter til 136 kr. I dette købsflow vælges **Orange Fribilletten**, da det er denne, klageren valgte.

På billede 4 fremgår det tydeligt, at den valgte billet ikke dækker hele rejsen.

Efter at have valgt Standard Plads og valgt **Gå til bekræft**, fremkommer billede 5, hvoraf det tydeligt fremgår, at denne Orange Fri billet **ikke** er gyldig mellem Nuuk Plads St. (Metro) og Københavns Hovedbane.

Herudover oplyses **Særlige vilkår for produktet** – teksten kan ses i sin fulde helhed ved at scrolle ned på siden, og er indsat nedenfor:

Særlige vilkår for produktet

Gælder til én specifik dag og afgang, med afrejse fra den station der fremgår af din billet.

Er gyldig mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. Billetten kan tilbagebetales frem til 30 min før afgang. Køber du DSB Orange Fri med en pladsbillet, kan du tilbagebetale hele købet indtil 30 min før afgang.

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' til DSB Orange Fri

Samtidig skal kunden her acceptere de **betingelser**, der gør sig gældende for det pågældende køb.

Under betingelser vises blandt andet de betingelser, der gør sig gældende for en DSB Orange Fri billet (billede 6), samt de begrænsninger, der knytter sig til produktet, blandt andet at billetten ikke er gyldig til rejser i blandt andet bus, metro m.fl.

Når kunden har accepteret betingelserne og går videre til betaling, fremkommer den totale pris samt mulighed for betaling.

Den fulde tekst, der fremgår under **Accepter betingelser** er Handelsbetingelserne for billetkøb via DSB appen, kan ses helhed her: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/dsb-app/dsb-app---handelsbetingelser/>

Af handelsbetingelserne fremgår det blandt andet (som også vist på billede 6 ovenfor) under **DSB Orange Fri**:

DSB Orange Fri

Gyldighed

DSB Orange Fri gælder kun på den valgte dag og til det valgte tidspunkt, der står på billetten. Du skal rejse fra den station, der fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan. Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange Fri.

Det fremstår tydeligt af det viste eksempel på billetbestilling (billede 5), at denne billet ikke er gyldig til rejse med metroen, men alene til rejsen mellem København H og Slagelse St., ligesom det længere nede på billede 5 under Særlige vilkår for produktet og af handelsbetingelserne fremgår, at billetten er gyldig mellem DSB og Arriva-stationen, men **ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane**.

Måtte kunden således som i den konkrete situation have et ønske om at rejse med metroen fra Nuuks Plads st. til København H og videre herfra på denne Orange Fri billet, skulle der have været købt en almindelig billet enten via DSB-appen, via DOT-appen, via 1415 (sms-billet) eller en almindelig papirbillet, anskaffet i en af billetautomaterne på stationen, dækkende rejsen med metroen.

Vi har været i kontakt med DSB for at få den klagerens billet verificeret og de har fremsendt følgende udklip fra deres system:

168130188	03.10.22	03.10.22	København, City	Slagelse	DSB Orange Fri	DSB App					
DSB Orange Fri				Bestillingskunde							
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads	Navn	Kristine Yigen					
Nuucs Plads St. (Metro)	08:51	Metro	-	-	Mail	kryi@pha.dk					
København H (Metro)	08:59										
København H (Metro)	08:59	Gåtur	-	-							
København H	09:05										
København H	09:06	InterCity-tog	Ja	-							
Slagelse St.	09:57										
DSB Orange Fri [03.10.22 09:06 - 03.10.22 09:57]				Leverancer							
Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Voksen	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app
Billet	1429	København, City	Slagelse	03.10.22	1	83,-	558JGVFJ	-	Tilbagebetal billet	03.10.22 08:29:08	03.10.22 09:36:52

Af ovenstående fremgår det, at den pågældende billet, gælder fra København H til Slagelse St. med InterCity-toget, der afgik fra Hovedbanen kl. 09:06.

DSB har oplyst os, at klageren den foregående måned (september 2022) - via DSB appen - har købt 6 billetter til/fra Slagelse – 3 af disse har været standardbilletter (ordinære billetter), som har inkluderet rejsen til/fra Nuucs Plads station og de 3 øvrige var DSB Orange Fri billetter (billig billetter). Det må således antages, at klageren i forbindelse med tidligere køb er blevet præsenteret for valg i forhold til udbuddet af billetter, ligesom hun tidligere er blevet præsenteret for begrænsningerne ved køb af DSB Orange Fri billetter. Dette kan ikke antages. Det kan antages at jeg i 3 tilfælde ikke har været opmærksom eller er blevet vildledt af produktet. Efter indgivelse af denne klage er jeg begyndt konsekvent at købe billetten til 136 DKK, men er fortsat i tvivl om dette egentligt er nødvendigt og i alle tilfælde den rette pris.

Klageren har således modtaget en ydelse, der ikke er blevet betalt for, hvorfor vi anser kontrolafgiften som korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Baseret herpå fastholder vi således uændret vores krav på 750 kr.

Jeg forstår at dette er metroens konklusion og at jeg har betalt for en billet, hvor metro delen ikke var dækket – imod min hensigt.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser i sammenlignelige sager, hvor kunder har kørt på Orange billetter, hvor disse ikke var gyldige - <https://www.abtm.dk/afgoerelser/?showcat=13231>

DSB-appen er et rent DSB-produkt og som nævnt indledningsvis, har vi ingen indflydelse på udformning af købsflowet eller på den information, der bliver givet.

Kundens anke i forhold til den information der bliver givet, ligger derfor alene i DSB-regi.”

Hertil anfører Metro Service:

”Det er korrekt, at der er et fælles billetsamarbejde mellem trafikselskaberne – dog udbyder DSB særlige rabatterede billetter, som på Sjælland alene giver adgang til rejse med netop DSB (som tilfældet var med klagerens købte Orangebillet).

Både når der købes Orangebilletter via appen og via hjemmesiden, oplyses det i købsflowet, at der gælder **særlige regler** for det pågældende produkt, blandt andet at denne type billet ikke dækker den del af rejsen, der eventuelt måtte foretages med metro, bus eller eventuel lokal- og privatbane.

Vi kan oplyse, at DSB, Metro, Movia, Lokal- og privatbane er selvstændige selskaber, som ikke har andet til fælles, end at være omfattet af de fælles landsdækkende rejseregler samt at almindelige (Læs: ikke rabatterede særprodukter) kan anvendes til rejse med alle selskaber. I dette konkrete tilfælde er der tale om et rabatteret særprodukt (Orangebillet), som på Sjælland alene kan anvendes til rejser med DSB.

Det indsatte købsflow (billederne 1 – 7), som fremgik af vores foregående mail, er et køb tilsvarende det klageren foretog den 24. oktober 2022. Desværre er det ikke muligt, med tilbagevirkende kraft, at genskabe det eksakte køb (afgange, priser og eventuelle valgmuligheder). Dette er årsagen til, at vi i det viste eksempel på købsflow har forsøgt at genskabe ud fra et køb i DSB appen, der lå på samme ugedag og med ca. samme afgangstid (tilbuddene der blev præsenteret på billede 2, kan således have været lidt anderledes).

På billede 3 vises de billetter, der er mulighed for at købe.

Det vil altid være muligt at købe en almindelig enkeltbillet – denne vil dog altid være dyrere end en Orangebillet.

Det der og ligger fast er, at valgmulighederne vist på billede 3, har været det samme (klageren er blevet tilbudt en Orange Fri billet, en ordinær enkeltbillet samt en DSB 1’ billet).

Ligeledes har teksten (markeret med gult i eksemplets billede 4) – at billetten ikke gjaldt til hele rejsen – fremgået af købsflowet.

Efter klageren har valgt og bekræftet informationerne på billede 4, er billede 5 blevet vist. Af dette billede fremgår det (markeret i eksemplet med gult), at billetten ikke er gyldig til rejsen mellem Nuuks Plads st. (Metro) til København H. Samtidig fremgår det under den anførte rejse, at der er **særlige vilkår for produktet**. Ved at scrolle ned vil det fremgå, som også nævnt i vores foregående mail:

Særlige vilkår for produktet

Gælder til én specifik dag og afgang, med afrejse fra den station der fremgår af din billet.

Er gyldig mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. Billetten kan tilbagebetales frem til 30 min før afgang. Køber du DSB Orange Fri med en pladsbillet, kan du tilbagebetale hele købet indtil 30 min før afgang.

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1’ til DSB Orange Fri

For at kunne komme videre i købet, skal de gældende betingelser accepteres, hvilket gøres ved at swipe til højre – klikkes der på **Accept betingelser**, vil handelsbetingelser fremkomme, ligesom information om de enkelte produkter i DSB appen vil blive vist. Ved at scrolle ned fremkommer blandt andet informationer om DSB Orange Fri (dette afsnit er vist som billede 6 i købsflowet jf. vores mail af 6. november 2022).

Om klageren har læst de betingelser hun accepterede, hvad der faktisk fremgik af handelsbetingelserne og informationen om det enkelte produkt, ved vi naturligvis ikke – hvis klagerne ikke har valgt at tjekke betingelser og information om produkterne, har hun ret i, at hun ikke er blevet præsenteret for billede 6.

Endelig kan det oplyses, at det af selve billetten fremgår, at det er en DSB Orange billet samt at denne kun er gyldig i DSB, Arriva og NJ tog – det viste eksempel nedenfor er for en rejse mellem Horsens og København H, men i lighed med nedenstående, har det fremgået af klagerens billet, at der var tale om en Orange Fri billet samt at denne kun var gyldig i DSB, Arriva og NJ tog.



Vi må igen henvisse til de fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.4, hvoraf det fremgår, at den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og hvor det derfor altid er kundens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Det er således vores klare opfattelse, at det af såvel købsflowet som af den endelige billet tydeligt har fremgået, at den anskaffede billet ikke var gyldig til rejse med metroen, og da klageren ikke var i besiddelse af anden form for gyldig billet eller kort, har klageren således rejst uden gyldig rejsehjemmel og kontrolafgiften er derfor korrekt pålagt og efterfølgende fastholdt.

Baseret på det tidligere fremsendte samt ovenstående fastholder vi således fortsat vores krav på 750 kr.”

Vedrørende klagen over DSB svarer DSB følgende:

”DSB kan bekræfte, at der den 3. oktober 2022 kl. 9:38 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse mellem København H og Slagelse Station. Ved billetkontrollen foreviste klager en Orange Fri billet, som ikke var gyldig til det tog, som klager rejste med. DSB havde dermed et berettiget grundlag for at pålægge klager en kontrolafgift.

Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler. Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. oktober 2022:[Udeladt]

Det fremgår af DSB’s salgssystem, at klager den 3. oktober købte en Orange Fri billet i DSB’s billetapp gyldig til en rejse fra Københavns Hovedbanegård til Slagelse Station, med afgang fra København kl. 9:06.

Orange Fri billetter er et særligt DSB produkt, og der gælder særlige vilkår for denne billettype. På DSB’s hjemmeside er følgende oplyst om Orangeprodukterne:

Billig billet med frihed til at ændre planer

- ✓ Jo før du køber, jo flere afgange til den gode pris.
- ✓ Sættes til salg ca. to måneder før rejsedagen.
- ✓ Gælder til en specifik afgang.
- ✓ Kan refunderes op til 30 min. før afgang.
- ✓ En voksen kan tage to børn under 12 år med gratis. Børn 12-15 år får 50% rabat.
- ✓ Køb på dsb.dk eller i DSB App. Du kan også købe din Orange-billet i betjent salg i Odense, Aarhus eller på Københavns Hovedbanegård mod et gebyr på 40 kr.

Dine fordele med Orange Fri

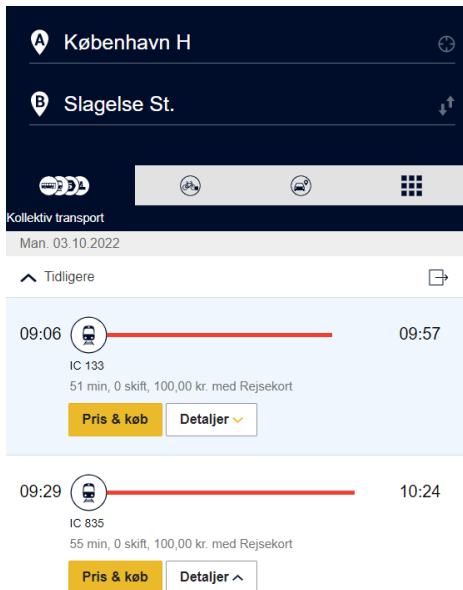
Med Orange Fri får du altid en god afgang til en god pris, når du bestiller i god tid - og så er den altid billigere end både DSB Standard og Rejsekort.

	DSB Orange	DSB Orange Fri
Lavere pris end DSB Standard og Rejsekort	✓	✓
Kan refunderes		✓ Frem til 30 min. før afgang
Rejs i mykretiden		✓
Billetten kan købes til	Et begrænset antal afgange	Næsten alle afgange
Billetten gælder til	Valgte afgang	Valgte afgang

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. Du kan også købe din Orange-billet i betjent salg i Odense, Aarhus eller på Københavns Hovedbanegård mod et gebyr på 40 kr.
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange Fri.
- Billetten gælder mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men *ikke* til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Klager har selv oplyst, at hun kom for sent til det tog, hun havde købt billet til, og derfor i stedet benyttede en senere afgang. Klagers billet var dog ikke gyldig til det senere tog med afgang fra Københavns Hovedbanegård kl. 9:29, og derfor blev klager pålagt en kontrolafgift.



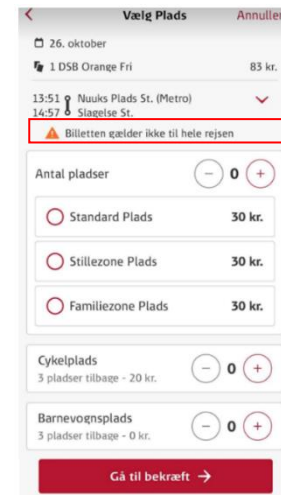
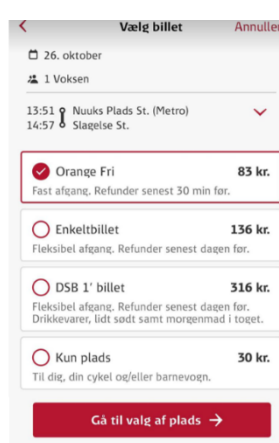
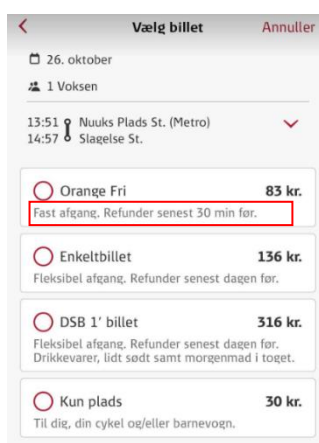
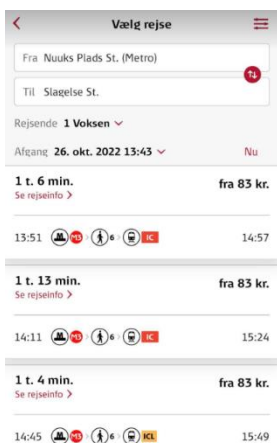
Herunder er illustreret et købsflow i DSB's billetapp tilsvarende det, som klager var igennem, da hun købte en Orange Fri billet til rejsen den 3. oktober.

Søgning med til og fra station giver følgende resultat, hvor ønsket afgang kan vælges

Efter valg af afgang præsenteres kunden for de forskellige billettyper, der kan købes til afgangen – ved Orange Fri er angivet "Fast afgang"

Efter valg af ønsket billettype klikke der på "Gå til valg af plads"

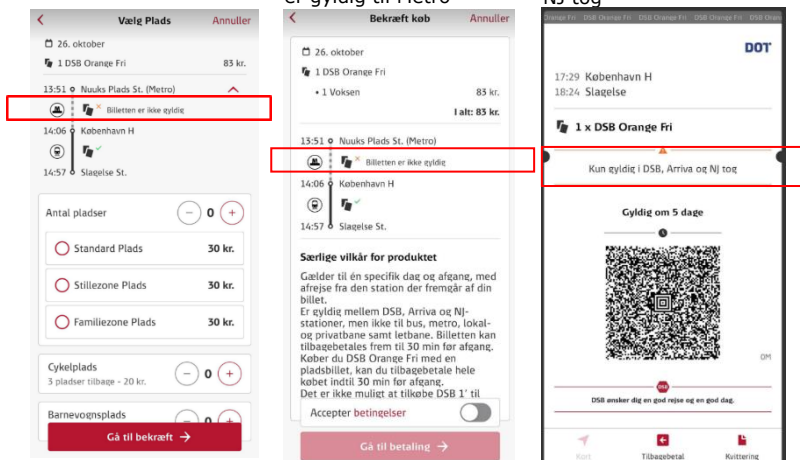
Herefter bliver kunden med advarselstrekant gjort opmærksom på, at billetten ikke gælder til hele rejsen



Klikker kunden på advars trekanten gives denne information om, at billetten ik gyldig i Metroen

Efter at have klikket på "Gå til bekræft" bliver kunden præsenteret for det valgte, hvor det fremgår at billetten ikke er gyldig til Metro

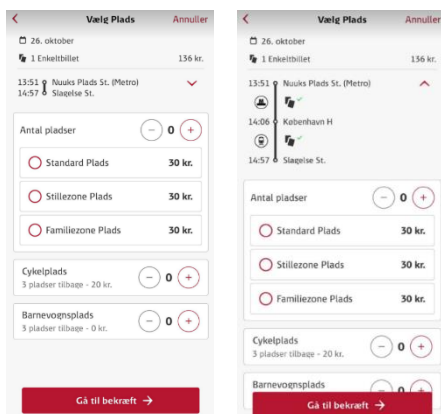
Når betaling er gennemført, bliver kunden på selve billetten oplyst til hvilken afgang billetten er gyldig og at den kan benyttes i DSB, Arriva og NJ tog



Som det er illustreret med købsflowet i DSB's billetapp, bliver kunden undervejs både gjort opmærksom på, at den valgte billettype "Orange Fri" kun er gyldig til en fast afgang, og at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen, der er med Metro.

DSB har valgt også at præsentere kunder, der søger en rejse til/fra en Metro station, for Orange produkterne, da disse billetter ofte er det billigste alternativ, som DSB ønsker at give kunden mulighed for at vælge. Når kunden i DSB's billetapp vælger et Orangeprodukt, som ikke er gyldig til hele den søgte rejse, gør DSB som illustreret med købsflowet herover tydeligt opmærksom på, hvor billetten ikke er gyldig.

Hadde kunden valgt billettypen "Enkeltbillet" ville følgende fremgå i købsflowet:



Vælger kunden et af DSB's Orangeprodukter til en rejse der starter eller slutter på en Metro Station, gør DSB både i købsflowet, på billetten og på hjemmesiden særligt opmærksom på, at den valgte billettype gælder til en fast togafgang, og at billetten ikke kan benyttes til rejser med bl.a. Metro.

Da klager har fået information om de særlige vilkår som gælder for den billettype hun købte i DSB's billetapp, kan DSB ikke imødekomme klagers krav.

Hertil har klageren svaret:

”Jeg kan kun tilføje at jeg kan finde mange diskussioner på de sociale medier om den manglende gennemskuelighed af priserne hos DSB og gentage at jeg mener at appen vildledte mig.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand