

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0179
- Klageren:** XX  
1851 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med Metroen på DSB Orangebillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han i bestillingsflow'et ved indtastning af Frederiksberg Alle (Metro) fik tilbudt at købe en Orangebillet på trods af, at denne ikke var gyldig til den indtastede strækning, hvilket ikke fremgik tilstrækkeligt tydeligt
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Gry Midttun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Den 29. maj 2023 rejste klageren fra Frederiksberg Alle Metrostation via København H, hvor han skiftede til DSB-tog til Vejle st. Returrejsen mellem de samme destinationer foregik den 31. maj 2023, og til rejserne havde klageren forinden i DSB's netbutik købt DSB Orangebilletter til fremvisning på telefonen ved at indtaste de nævnte stationer.

Da DSB Orangebillet ikke er gyldig til rejse med Metroen, blev han i Metroen ved kontrol af sin rejsehjemmel på rejsen den 31. maj 2023 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden noterede som årsag "ugyldig mobilbillet". Ifølge klageren tog stewarden hans telefon uden at bede om lov og tog billeder af skærmen. Metro Service har fremlagt billedet, som stewarden tog med sin PDA (Personal Digital Assistant, som er personalets håndholdte computer til kontrol af rejsehjemmel) på klagerens telefon. Fotoet viser udrejsebilletten den 29. maj 2023.

Som slutdestination på kontrolafgiften anførte stewarden Enghave Plads st.

En kontrolafgift fungerer som billet til passagerens videre rejse til den destination, der står på kontrolafgiften.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og begrundede det således:

"Jeg skal gerne indrømme at fejlen er min, og at I har juraen på jeres side.

Jeg er gymnasielærer, og skulle fra Frederiksberg Allé Metro til Vejle og retur.

Vi har en erhvervsaftale, og jeg bestiller billetten derigennem.

Jeg får så indtryk af - SE VEDHÆFTEDE FIL - at den Orange pris dækker den rejse jeg har søgt på. Jeg vil faktisk mene, at vedhæftede skærbillede er så misvisende, at det i sig selv er nok til at I bør overveje at trække kontrolafgiften tilbage.

Derfra går det desværre lidt hurtigt, og jeg får beklageligvis valgt en Orange billet, og er ikke opmærksom på, at rejsen nu går fra Kbh H og ikke fra Frederiksberg Allé Metro som på det første skærbillede.

Juridisk set er det min fejl, ingen tvivl om det.

Jeg håber dog, at I vil tage følgende i betragtning: Jeg var indlysende ikke ude på at slippe billigere. Dels er prisforskellen fra en Orange til en standardbillet minimal, og dels er det min arbejdsgiver der betaler.

Der var altså IKKE tale om, at jeg forsøgte at snyde, og jeg ville ikke engang have haft nogen økonomisk gevinst, hvis jeg ikke havde fået en kontrolafgift.

Set i det lys håber jeg, at I vil lade rimeligheden råde og pr. konduite slette omtalte kontrolafgift.

**Find rejse og pris i Danmark**

FRA: Frederiksberg Allé St. (Metro)    TIL: Vejle St.

VORSJES: 01 jun. 2023    09:47    ANTAL REJSENDE: 1 voksen    PLADSBILLETTER: 1 plads

Afgang     Ankomst

Jeg ønsker barnvognstøttestøtte

**Søg rejse**

Kontrolafgift i metro - DOT    Resultat

dsb.dk/metro/resultat/

2:11 timer    1 skift    desværre blevet aflyst.

10:15 – 12:56    Metro M3    Gåtur    IC-Lyn tog 70039    Pris 432,-

2:41 timer    1 skift

Standard    DSB 1'

432,-    DSB Orange Fri billet

621,-    DSB 1' billet

441,-    Standard billet

Her får jeg indtryk af, at en rejse incl. Metro, kan gøres for 432,-

Det er bare ikke tilfældet, hvilket må siges at være misvisende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og anførte:

”Vi har nu undersøgt din sag, men vi kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt i henhold til de landsdækkende rejseregler for offentlig transport.

Der er et billetsamarbejde DSB, Movia og Metro Service imellem, og langt størstedelen af alle billetter kan benyttes i alle transportformer i Hovedstadsområdet. Særligt rabatterede produkter, såsom DSB Orange billetter, har dog visse begrænsninger for brug.

En DSB Orange-billet kan alene benyttes i DSB's tog. Dette fremgår af de særlige vilkår for DSB Orange, som oplyses ved køb af en Orange billet på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk), samt ved køb i DSB app:

00107 - Sagen om

### 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

I købsprocessen præsenteres du for de forskellige typer af billet (sorteret stigende efter pris) til din forestående rejse. Her vælger du en Orange fri billet. Ved næste skærmbillede, som er valg af plads, oplyses det, at din valgte billet ikke gælder til hele din oprindeligt søgte rejse. Ved bekræftelse af dit køb, får du en oversigt over, hvad din rejse er gældende til og her bliver det specificeret, hvilken strækning din billet er gældende til og hvilken strækning din billet ikke er gældende til.

Det er selvfølgelig rigtig beklageligt at høre, at du finder købsprocessen misvisende. Metro Service har dog ingen indflydelse på disse særligt rabatterede produkter fra DSB, så jeg er desværre nødt til at henvise dig til at klage til DSB omkring dette.

Jeg kan sagtens forstå, at det er en rigtig ærgerlig situation, og jeg vil gerne understrege, at vi ikke mistænker dig for bevidst at køre med metroen uden gyldig rejsehjemmel. Sagen afgøres dog ud fra et ensartet regelgrundlag, som gør sig gældende for alle vores passagerer. Det er derfor desværre ikke muligt at medtage god tro eller menneskelige fejl i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt korrekt. Vi kan udelukkende forholde os til, at der ikke har været gyldig billet, da du mødte vores steward ved billettering.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han har gjort gældende, at han foreviste billetten fra den 31. maj 2023 til stewarden og ikke er ansvarlig for, hvilken billet stewarden fotograferede. Derudover har han gjort gældende, at han oplyste Frederiksberg Allé st. som endestation. Klagerens Orangebillet fra den 31. maj så således ud:

## DSB Print Selv-billet



### Billeteoplysninger

30 31.maj	14:02	Afgang fra Vejle	Ankomst til København H	30 31.maj	16:27	Kontrolnummer 855 - O
--------------	-------	---------------------	----------------------------	--------------	-------	--------------------------

Via se rejseplanen

Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	Pensionist 67+	Ung	Pris i alt
DSB Orange Fri	1	-	-	-	-	432 kr.

### Pladsreservation

30 31.maj	14:02	Afgang fra Vejle	Ankomst til København H	30 31.maj	16:27
Tog InterCityLyn 70042	Vognnr. 81	Pladsnr. 53	Aantal 1	Pladstype Standard Stillezone	

## 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:  
Kortkort \*\*\*\*\* 9345 Navn: Søren Wilhelm

### 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 Fri er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, Arriva og Nj tog/togbusser.
- DSB Orange Fri er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange Fri 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<sup>o</sup>-tillæg til DSB Orange Fri.
- Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 13:31 den 31. maj 2023. Print Selv-billetten kan kun tilbagebetales via [www.dsb.dk/retbutik/refundering](http://www.dsb.dk/retbutik/refundering).
- 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 rejseidgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

### Kontroloplysninger

Print Selv ID



## Sekretariatets undersøgelser:

### Eksempel på købsflow i DSB's netbutik efter indtastning af Vejle – Frederiksberg Alle:

12:02 – 14:15

 IC-Lyntog 50034  Gåtur  Metro M3

Fra **134,-**

2:13 timer

1 skift

**▲** Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift

Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift til og med den 30. september -

#### Standard

**134,-**  
DSB Orange billet

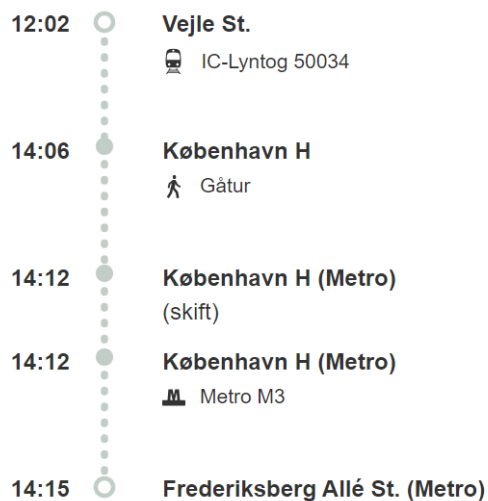
**231,-**  
DSB Orange Fri billet

**411,-**  
Standard billet

#### DSB 1'

**591,-**  
DSB 1' billet

[Læs mere om vores billettyper](#)



### Efter valg af Orangebillet (feltet bliver grønt):

12:02 – 14:15

IC-Lyntog 50034 Gåtur Metro M3

Fra 134,-

2:13 timer

1 skift

⚠ Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift

Elevatoren på København H ved spor 1 og 2 er ude af drift til og med den 30. september -

## Dine Billetter

### UDREJSE

Onsdag 30. aug 2023, 12:02 - 14:06

Fra **Vejle St.**

Til **København H**

### DSB Orange billet

1 voksen 134 kr.

[Særlige regler](#)

**Pris i alt 134 kr.**

**Fortsæt**

### Standard

134,-

DSB Orange billet

231,-

DSB Orange Fri billet

411,-

### DSB 1'

591,-

DSB 1' billet

Efter klik på "Særlige regler":

## Særlige regler

- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller pensionist 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

Efter klik på "Fortsæt":

## Leveringsinformationer

### Kontaktoplysninger

Vi sender ordrebekræftelse på dit køb til din e-mailadresse:

DIN E-MAIL

BEKRÆFT E-MAIL

### Levering

Vælg en leveringsmetode

### Dine Billetter

#### UDREJSE

Onsdag 30. aug 2023, 12:02 - 14:06

Fra **Vejle St.**

⋮

Til **København H**

#### DSB Orange billet

1 voksen 134 Kr.

[Særlige regler](#)

**Pris i alt 134 Kr.**

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

### 3 medlemmer (Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang) udtaler:

Klageren indtastede afgang- og ankomstdestinationerne, hvorefter han i købsflow'et ved valg af Orangebillet fik oplyst ved et link, at der knyttede sig særlige vilkår til billetten. Her fremgik det, at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med Metro. Den endelige billet var efter sin ordlyd gyldig fra Vejle st. til København H.

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.

Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til Metroen, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metro. Vi finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at han kunne rejse med Metroen efter ankomst til København H.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi konstaterer dog, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, hvilket sandsynligvis beror på et stigende udbud af disse billetter. Vi har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, der gælder for det udbudte produkt, særligt når konsekvensen kan være en



kontrolafgift på 750 kr. Vi anbefaler derfor, at DSB overvejer, om billetens begrænsede anvendelsesområde kan gøres endnu tydeligere for kunden og sender afgørelsen i anonymiseret form til DSB.

Vi bemærker, at den billet, som stewarden tog billede af på klagerens telefon, ikke var den billet, som klageren har oplyst, at han foreviste for stewarden. Det har ikke haft betydning i nærværende sag, men det indskræpes hermed, at det kontrollerende personale er omhyggelige med deres dokumentation. Endelig bemærker vi, at da en kontrolafgift fungerer som billet til passagerens fortsatte rejse til afstigningsstationen. Den konkrete kontrolafgift blev udstedt til Enghave Plads station, men da klageren oplyste at skulle til Frederiksberg Alle Metrostation, kunne han have risikeret endnu en kontrolafgift på den sidste del af strækningen fra Enghave Plads st. til Frederiksberg Allé, hvis der havde været kontrol. Det har dog ikke haft betydning i den omhandlede sag, hvor der ikke var kontrol på denne del af rejsen, men vi har behov for at indskræpe, at der skal noteres korrekt, da en fejl kan have afgørende betydning for passageren.

## **2 medlemmer (Torben Steenberg og Gry Midttun) udtaler:**

Billetten var ikke gyldig til Metrorejser, og kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

På baggrund af at vi kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter til stadighed udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, 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 750 kr.

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en Metrodestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet. På dette tidspunkt i bestillingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har et begrænset anvendelsesområde.

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 er uden 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.

Vi finder, at en eventuel omgåelsesrisiko vejere mindre tungt end forbrugeroplysningen. Der er desuden ikke risiko for konkret omgåelse, da klageren nu er vidende om billetens begrænsede gyldighedsområde og ikke en anden gang kan rejse på Orangebillet med bus, Metro, letbane eller Lokaltog. En generel omgåelsesrisiko imødegås ved, at det i situationen var berettiget at pålægge en kontrolafgift og ved en tydeligere forbrugerinformation.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

## **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 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.

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). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg rejser Frederiksberg Allé Metro - Vejle retur på orange billet, betalt af min arbejdsgiver via erhvervsaf-tale.

I bestillingsproceduren på DSB's hjemmeside kommer jeg til et skærmbillede, som kun kan opfattes som om, at jeg kan købe en orange billet, som dækker den strækning, jeg har søgt på. På det tidspunkt i proceduren formoder jeg, at jeg har al den information jeg har brug for, og jeg klikker mig derfor hurtigt videre i systemet, uden at være opmærksom på, at der på et senere skærmbillede står, at første del af rejsen ikke er dækket af den billet jeg køber. Jeg finder det derfor urimeligt, at jeg pålægges en kontrolafgift i den situation.

Ydermere redegør jeg i min klage for, at jeg intet økonomisk incitament har til ikke at købe den få kroner dyrere billet, som dækker hele turen, idet billetten betales af min arbejdsgiver. Jeg har således beviseligt ikke forsøgt at snyde. En kontrolafgift i den situation har derfor ingen præventiv effekt, men har mere

karakter af en dummebøde.

I den situation mener jeg man bør sætte skøn over regel, og lade nåde gå for ret og trække kontrolafgiften tilbage, selvom jeg erkænder at man har den iskolde jura på sin side.

Vil opnå: 1) At man trækker kontrolafgiften tilbage ud fra et rimelighedsprincip.

2) At man ændrer på DSB's hjemmeside, så det ikke længere fremgår at man kan købe billet til en bestemt strækning til en bestemt pris, hvor det faktisk ikke er tilfældet.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Klageren modtog den 31. maj 2023, kl. 17:00, en kontrolafgift, idet han ved billettering i metroen fremviste en Orange Fri billet, gældende til afrejse den 29. maj 2023 fra København H til Vejle. Kontrolafgiften blev udstedt efter metroen havde forladt København H og klageren oplyste, at skulle til Eng-have Plads.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. 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.

Vi er lidt uforstående overfor denne sag, hvor klageren i kontrolsituationen har fremvist en Orange fri billet gyldig den 29. maj 2023 og til strækningen København H til Vejle (se vedhæftede PDA billedet taget af stewarden). Der er tale om en enkelt billet fra København H og Jylland og til en helt anden dag, end kontrolafgiften er udstedt.

Selv om det er indiskutabelt, at den fremviste billet ikke var gyldig den 31. maj 2023, hvor klageren modtog kontrolafgiften, vil vi gerne kommenterer på det af klageren anførte omkring Orange Fri billetter. Desværre fremgår det ikke tydeligt, om klageren har benyttet DSB appen eller DSB's hjemmeside i forbindelse med sit køb.

Umiddelbart ud fra klageren fremsendte billede (bilag 1 a) - hvor klageren dog kun har fremsendt den øverste del af, et billetkøb - antager vi, at klageren har anvendt DSB's hjemmeside. Måtte det forholde sig anderledes, forbeholder vi os ret til at fremsende et mobilt købsflow, hvor de grundlæggende informationer dog vil være de samme, men præsenteret på anden vis.

Det er uvist, hvordan klageren kan få den opfattelse, at en Orangebillet skulle være gyldig i Metroen.

Ved at lave en søgning på DSB hjemmeside ala den klageren har fremsendt (bilag 1 a) på førstkommande torsdag, hvor ikke alle orangebilletter var udsolgte, fremkommer nedenstående:

På billede til venstre er valgt en DSB Orange Fri billet og på billedet til højre en almindelig standard billet.

Det fremgår nederst af billederne, at DSB Orange Fri billetten ikke er gyldig til rejsen med metro i modsætning til den dyrere Standard billet, se det med lilla markerede.

08:33 – 10:56

 Metro M3  Gåtur  IC-Lyntog 70031

Fra 99,-

2:23 timer

1 skift

▲ Køreplanen er tilpasset sporarbejde på strækningen

Læs mere på:

Standard

99,-

DSB Orange billet

DSB 1'

591,-

DSB 1' billet

245,-

DSB Orange Fri billet

411,-

Standard billet



Køb pladsbillet

KØB PLADS (0,-)

Der er ofte mange rejsende på de populære afgang, især mellem landsdelene - en pladsbillet vil sikre dig en siddeplads på hele turen.

- 0 +

Læs mere om vores billettyper

08:33  Frederiksberg St. (Metro)


 Metro M3

DSB billetten er ikke gyldig


08:38  København H (Metro)

 Gåtur

08:44  København H  
(skift)

08:45  København H

 IC-Lyntog 70031

Her gælder billet 

10:56  Vejle St.

 Data fra Rejseplanen

## Dine Billetter

### UDREJSE

Torsdag 6. jul 2023, 08:45 - 10:56

Fra København H

Til Vejle St.

### DSB Orange Fri billet

1 voksen

Særlige regler

245 kr.

Pris i alt

245 kr.

Fortsæt

08:33 – 10:56 Metro M3 Gåtur IC-Lyntog 70031 Fra 99,-  
2:23 timer 1 skift  
⚠ Køreplanen er tilpasset sporarbejde på strækningen  
Læs mere på:

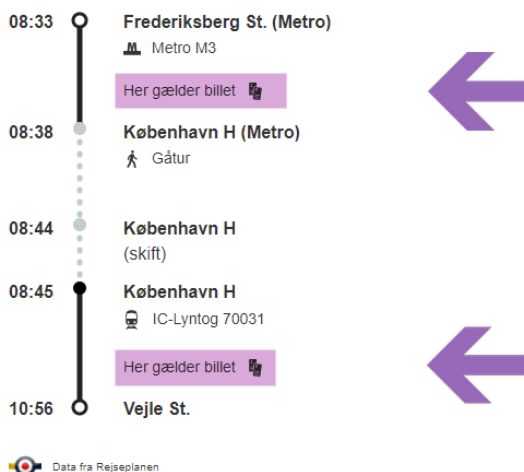
<p><b>Standard</b></p> <p><input type="radio"/> 99,- DSB Orange billet</p> <p><input type="radio"/> 245,- DSB Orange Fri billet</p> <p><input checked="" type="radio"/> 411,- ✓ Standard billet</p>	<p><b>DSB 1'</b></p> <p><input type="radio"/> 591,- DSB 1' billet</p>
---	---

**Køb pladsbillet** KØB PLADS (30,-)

Der er ofte mange rejsende på de populære afgange, især mellem landsdelene - en pladsbillet vil sikre dig en siddeplads på hele turen.

- 0 +

Læs mere om vores billettyper



## Dine Billetter

### UDREJSE

Torsdag 6. jul 2023, 08:33 - 10:56

Fra Frederiksberg St. (Metro)

⋮

Til Vejle St.

### Standard billet

1 voksen 411 kr.

Pris i alt 411 kr.

Fortsæt

Ovenstående holdt op imod det af klageren fremsendte (bilag 1 a), har vi svært ved at se, at klageren skulle få den opfattelse, at en Orange Fri billet også skulle dække rejsen med metroen, og vi finder det således ikke misvisende.

Desværre er det ikke muligt at gendanne historik der kan vise de eksakte købstilbud, klageren har fået og har valgt, men det er uomtvisteligt, at det af klagerens udklip (bilag 1 a) nederst har fremgået, hvortil billetten var gyldig.

Hvorfor klageren ikke har taget denne del af det viste med i det fremsendte, vides ikke.

Ligeledes skal vi henlede opmærksomheden på, at der til højre på det første billedet på den valgte Orange Fri billet (markeret med blå) - ovenover prisen - har fremgået **Særlige regler** - klikkes der på dette link, fremkommer nedenstående:

## 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 pensionist kræver dokumentation for kundetyper 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

Hertil kommer, at det af en Orangebillet, som altid gælder mellem 2 DSB eller Arriva strækninger, vil være anført på selve billetten hvilke stationer billetten er gyldig fra og til samt informationer om den specifikke afgang.

DSB og Metro er 2 forskellige og uafhængige selskaber, hvor de fælles landsdækkende rejseregler og det almindelige billetsamarbejde er gældende, læs nærmere i [Vejledningsdokumentet](#) for offentlig transport, hvor der i indledningen specifikt refereres til, at der kan være rejsehjemler, som kun kan anvendes til udvalgte transportmidler.

At DSB vælger at tilbyde deres kunder særlige og stærkt rabatterede billetter, hvortil er knytter sig særlige vilkår, kan ikke lægges metroen til last.

I en situation, hvor en kunde således ønsker at foretage en rejse med metroen til eller i forlængelse af en rejse på en Orangebillet, må der således anskaffes en almindelig billet til rejsen med metroen.

Måtte klageren have kommentarer i forhold til DSB's hjemmeside, bedes han venligst kontakte DSB vedrørende disse. Metro Service har ingen indflydelse på udformningen eller informationen, der oplyses af DSB på deres hjemmeside.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men idet vi i forbindelse med al sagsbehandling ønsker at behandle vores kunder ens, forholder vi os således ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, altså om det er en bevidst eller ubevidst handling, om kunden tidligere har fået en kontrolafgift eller får udgifterne til transport dækket af en arbejdsgiver, ligesom vi heller ikke inddrager dokumentation i form af kontoudtog, tidligere rejsehistorik eller saldo på et eventuelt rejsekort.

Vi forholder os alene til, at det inden påstigning er kundens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende, jf. [de fælles landsdækkende rejseregler](#) afsnit 2.4., hvor det fremgår:

#### 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 kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Baseret på ovenstående finder vi kontrolafgiften for såvel korrekt udstedt som efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser af sammenlignelig karakter, og hvor det indklagede selskab har fået medhold.”

#### **Hertil har klageren svaret:**

”Jeg må fastholde, at det Metroselskabet kalder mit bilag 1a giver indtryk at, at den orange pris dækker rejsen med metro.

Jeg skal gerne vise endnu et eksempel:

Her får man klart indtryk af, at en rejse fra Vejle til Frederiksberg Allé Metro kan gøres for 125,- på en orange billet. Jeg kan godt se problemet i, at det er DSB's hjemmeside der fører mig på vildspor, mens det er Metroselskabet der gør krav, men jeg synes i al rimelighed ikke det bør være kundens problem!

Når Metro skriver:

"Klageren modtog den 31. maj 2023, kl. 17:00, en kontrolafgift, idet han ved billettering i metroen fremviste en Orange Fri billet, gældende til afrejse den 29. maj 2023 fra København H til Vejle. Kontrolafgiften blev udstedt efter metroen havde forladt København H og klageren oplyste, at skulle til Enghave Plads." er det faktisk forkert. Jeg fremviste en billet på min telefon for rejsen Vejle - København gældende 31. maj og jeg oplyste at jeg skulle til Frederiksberg Allé Metro.

Under forløbet begyndte stewarden - uden at bede om lov - at pille ved min telefon og tage billeder af skærmen, hvilket jeg fandt noget grænseoverskridende, men jeg forfulgte ikke emnet og ønsker heller ikke at gøre det nu. Hvilken billet hun har fundet frem og fotograferet kan jeg dog ikke stå til regnskab for. Jeg skal gerne fremvise den relevante billet endnu engang:




[Udeladt, da er gengivet ovenfor under sagsfremstillingen]















At man vælger at ignorere den kendsgerning, at der indlysende er tale om en fejl - idet jeg ingen økonomisk vinding har haft ved at købe en orange billet - vidner om en forbløffende mangel på konduite, som må tale for sig selv."


### Til dette har Metro Service anført:

"Det seneste udklip fra klageren viser de billetter, der udbydes til den rejse, der er anført ønsker at foretage, men der er i det viste ikke *valgt* nogen billet - i så fald ville denne have været markeret med grønt, ganske som vist i klagerens eksempel (bilag 1) samt i vores eksempler indsat i vores mail af 27. juni 2023, og som følge her af, er der heller ikke anført under billetmulighederne, om rejsen inkluderer adgang til metroen eller ej.

Den DSB Print Selv-billet, som klageren har indsat i sin seneste henvendelse, er en billet til en given rejse, en given afgang og med et givent tog:

**DSB Print Selv-billet** 

Billeteplysninger						
 30 31.maj	 14:02	Afgang fra Vejle	Ankomst til København H	 30 31.maj	 16:27	Kontrolnummer 855 - O
     						
Vis rejseplan	Billettype	Voksne	Ledsagende barn	Betal. af barn	Pensionist 67+	Ung
	DSB Orange m	1	-	-	-	-
						Pris i alt 432 kr.
Pladsreservation						
 30 31.maj	 14:02	Afgang fra Vejle	Ankomst til København H	 30 31.maj	 16:27	
Tognr InterCityLyn 70042	Vognnr. 81	Pladenc. 53	Antal 1		Pladstype Standard Stillezone	



og det fremgår ligeledes af selvsamme billet, at denne ikke er gyldig til rejse med metroen:

**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:  
Kortekort \*\*\*\*\* 9345 Navn: Søren Wilhjelms

**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 Fri er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, Arriva og Ni togtogbusser.
- DSB Orange Fri er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange Fri 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 Fri.
- Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 13:31 den 31. maj 2023. Print Selv-billetter kan kun tilbagebetales via [www.dsb.dk/hetbutik/refundering](http://www.dsb.dk/hetbutik/refundering).
- 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 rejsetidgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Som tidligere nævnt forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro eller om der er handlet bevidst eller ubevidst, vi forholder os alene til, at der i kontrolsituationen ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, hvorfor der er modtaget en ydelse med metroen, der ikke er betalt for. Vi opretholder således uændret vort krav.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand