

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0077
- Klageren:** Michelle Opiola
4700 Næstved
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse i bus med Orange-billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun modtog vejledning fra chaufføren om, at hendes Orange-billet var gyldig i bussen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. juni 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 21. januar 2026 med Movias buslinje 150S. Ved kontrol i bussen fremviste klageren en DSB Orange Fri-billet, som ikke er gyldig til rejse med bus.

Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Uddrag af kontrolafgiften:

Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	25126714
Zone	001
Linje	150S
Bus nummer (Gåseddel)	7925
Bus navn	150S
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	6022
Stop	Sølvtorvet
Påstigning	21-01-2026 11:18:42
Udstedt dato/tid	21-01-2026 11:21:17
Stået af	21-01-2026 11:23:49
Passager tal	20
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Orange billet

Foto af den fremviste Orange Fri-billet:



Klageren har oplyst, at hun inden påstigning viste billetten til chaufføren og spurgte, om billetten kunne anvendes i bussen, og at chaufføren bekræftede dette. Klageren har gjort gældende, at hun derfor handlede i god tro og havde en berettiget forventning om, at billetten var gyldig.

Movia har anført, at chaufføren i forbindelse med en efterfølgende høring har afvist at have haft en samtale med klageren om billetens gyldighed eller at have givet tilladelse til rejse på Orange-billetten. Endvidere har kontrolløren oplyst, at klageren under kontrolsituationen ikke nævnte, at hun skulle have fået vejledning fra chaufføren, og at kontrolløren ellers ville have rettet henvendelse til chaufføren med henblik på afklaring.

Det fremgår af sagen, at kontrolløren steg på bussen ved Sølvgade kort efter bussens afgang fra Nørreport, hvor klageren efter det oplyste steg på bussen.

Movia har i forbindelse med ankenævns sagen fremlagt købsflowet for Orange Fri-billetter i DSB-appen:

"Bestillingen af Orange-Fri Billetter

Under bestillingen af Orange-Fri Billetter er der vejledning undervejs, der beretter om, at den blandt andet ikke kan bruges i busser.

Under første trin i bestillingsprocessen kan man læse om produktet ved at klikke på nedenstående:

[Læs mere om vores billettyper](#)

Her står, at billetten gælder til DSB, GoCollective og NJ-stationer.

DSB Orange Fri

DSB Orange Fri er til dig, der ønsker en billig billet, som du kan få refunderet frem til 30 min. før din planlagte afgang.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, GoCollective og NJ-stationer. DSB Orange Fri fås til de fleste afgange med DSB.

Man skal derefter selv vælge manuelt, at man ønsker Orange-Billet fremfor de øvrige produkter:

Standard	DSB 1'
<input type="radio"/> 166,- DSB Orange billet	<input type="radio"/> 606,- DSB 1' billet
<input type="radio"/> 190,- DSB Orange Fri billet	
<input type="radio"/> 426,- Standard billet	

Hvis man vælger Orange-Billet, fremgår det efterfølgende, at der er ”Særlige Regler”.

DSB Orange Fri billet

1 voksen

[Særlige regler](#)

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 kundetypen på rejsen
- Pladsbillet købt sammen med Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min før afgang
- Pladsbillet købt særskilt kan tilbagebetales efter gældende regler for enkeltbilletten
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

I disse står der blandt andet, at billetten kun gælder til en specifik dag og afgang, og at billetten ikke gælder til bus, lokal- og privatbane samt letbane.

Inden man køber sin billet, markerer man, at man accepterer de særlige betingelser.

Købs- og handelsbetingelser

Denne DSB Orange-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Jeg accepterer de særlige betingelser for Print Selv billetter „

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren fremviste ved kontrollen en DSB Orange Fri-billet, som ikke var gyldig til rejse med bus, og klageren var derfor ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved købet af Orange Fri-billetten i købsflow'et fik oplyst, at der gjaldt særlige vilkår for billetten, herunder at den ikke var gyldig til bus. Endvidere fremgår det af selve billetten, at den ikke gælder til bus, Metro samt lokal- og letbane.

Således som købsflow'et og billetten er udformet, er det ankenævnets opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orange Fri-billetten ikke er gyldig til rejse med bus. Ankenævnet finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at billetten kunne anvendes til den pågældende busrejse.

Klageren har anført, at hun inden påstigning spurgte chaufføren om billettens gyldighed og fik oplyst, at billetten kunne anvendes i bussen. Chaufføren har imidlertid afvist dette, og kontrolløren har oplyst, at klageren under kontrolsituationen ikke nævnte noget om at have fået vejledning fra chaufføren.

Der foreligger således forskellige forklaringer om det passerede ved påstigningen. Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder finder ankenævnet imidlertid at måtte lægge chaufførens og kontrollørens forklaringer til grund, hvorefter klageren ikke tydeligt søgte vejledning om billettens gyldighed ved påstigningen.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kontrollen fandt sted kort tid efter påstigningen, og at klageren efter kontrollørens oplysninger ikke under kontrolsituationen oplyste, at chaufføren skulle have godkendt billetten.

Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter til børn over 375 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningsystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafiksselskaberne – som monopol-lignende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne

mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

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 1.000 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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). 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 ønsker hermed at indgive klage over kontrolafgift nr. 25126714, udstedt af Movia på linje 150S.

Sagens kerne er ikke, hvorvidt en DSB Orange-billet formelt er gyldig i bus – dette anerkender jeg. Klagen vedrører derimod, at jeg forud for påstigning aktivt søgte vejledning hos buschaufføren, viste min billet og på baggrund af en konkret mundtlig tilkendegivelse fik oplyst, at billetten kunne anvendes.

Der var ikke tale om et venligt nik eller en passiv gestus, men om en faktisk dialog, hvor jeg netop forsøgte at sikre korrekt rejsehjemmel. Jeg handlede derfor i god tro og på baggrund af rådgivning fra en medarbejder, som for kunden fremstår som trafikselskabets repræsentant.

Movia anfører, at chauffører ikke udfører billetkontrol, og at deres udsagn derfor ikke kan tillægges betydning. Jeg mener imidlertid, at dette er et internt forhold, som ikke kan overføres til kunden. Som passager har man rimelig grund til at forvente, at en chauffør har grundlæggende kendskab til, hvilke billetter der kan anvendes i bussen – eller alternativt afviser at rådgive.

Jeg har ikke forsøgt at unddrage betaling, men tværtimod aktivt søgt at handle korrekt. På den baggrund anmoder jeg Ankenævnet om at vurdere sagen ud fra princippet om god tro, berettiget forventning og rimelighed.”

Indklagede anfører følgende:

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25126714, som blev udstedt den 21.01.2026 i buslinje 150S. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Sagen vedrører, at klager foretog en rejse i bus på en Orange Fri Billet. Klager gør gældende, at hun ved påstigning fremviste billetten for chaufføren og fik bekræftet, at den var gyldig til den pågældende rejse.

Movia kan imidlertid ikke bekræfte dette udsagn. Der foreligger både chaufførudtalelse, kontrollørudtalelse samt notat på kontrolafgiftens gå-seddel fra kontrolsituationen, som ikke understøtter klagers forklaring. Tværtimod fremgår det, at klager under kontrollen ikke oplyste, at billetten skulle være godkendt af chaufføren.

Det bemærkes i den forbindelse, at chauffører generelt ikke udøver billetkontrol og derfor automatisk ikke foretager bindende gyldighedsvurderinger af billetter. En eventuel stiltiende accept, herunder en gestus, et nik eller en høflig bemærkning, kan derfor ikke sidestilles med en konkret og retligt bindende godkendelse af en billet til en bestemt rejse.

I overensstemmelse med tidligere praksis fra Ankenævnet samt de fælles landsdækkende rejseregler forudsætter en påberåbelse af chaufførens vejledning, at der er tale om en klar og konkret forespørgsel om billetens gyldighed samt en tilsvarende utvetydig tilkendegivelse fra chaufføren. Dette er ikke dokumenteret i nærværende sag.

Orange billetter

En DSB Orange Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billetten anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og til den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, metro eller lokalbaner.

En rejse starter, fra man stiger ind i bussen, da man ved en påstigning har påtænkt sig at modtage ydelse i form af transport. Man skal derfor tjekke efter inden påstigning, om ens rejsehjemmel er gyldig. På forsiden af en Orange-billet står der, at den ikke er gyldig i hverken bus, metro eller lokal- og letbane.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2,4 skal man som kunde altid selv verificere, at den billet, man har tænkt sig at rejse på, også er gyldig. Med andre ord skal man sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

De fælles landsdækkende rejseregler:

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.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4.3. Brug af Rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrolløren steg på buslinje 150S ved Sølvtorvet den 21.01.2026 kl. 11:18:42. Kontrolløren foretog en billetkontrol umiddelbart efter. Klager oplyser i sin indsigelse at være steget på ved Nørreport, der jf. turoversigten var stoppestedet forinden, hvor bussen havde befundet sig få minutter før. Dette var bussens startstoppested.

Hvor steg du på bussen?: Nørreport

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Nørreport St. (50460)	● ●	11:16	11:16	11:14:43	11:16:25
2	Sølvtorvet (6022)	● ●	11:18	11:18	11:18:38	11:19:25
3	Rigshospitalet Syd (6023)	● ●	11:20	11:20	11:20:57	11:21:16
4	Nørre Campus (6024)	● ●	11:21	11:21	11:22:57	11:23:17
5	Universitetsparken (6025)	● ●	11:22	11:22	11:23:54	11:24:18
6	Vibenshus Runddel St. (1367)	● ●	11:24	11:24	11:25:28	11:26:34

Da klager under billetteringen fremviste en Orange Fri Billet, der ikke er gyldig i busser, modtog hun en kontrolafgift, der blev færdigstødt kl. 11:21:17.

Stop	Sølvtorvet
Påstigning	21-01-2026 11:18:42
Udstedt dato/tid	21-01-2026 11:21:17
Stået af	21-01-2026 11:23:49

Kommentarer og afgørelse

Uddrag fra klages indsigelse:

Klager: ”Jeg har købt en DSB billet og er uopmærksom på, at denne ikke er gældende i bussen. Jeg viser min billet til chaufføren, da jeg er i tvivl om, hvorvidt den gælder. Han bekræfter mig i, at det gør den. Ved sølvtorvet stiger kontrolløren ind, og jeg forklarer ham situationen.”

En DSB Orange billet er ikke gyldig i bussen, hvilket tydeligt fremgår på selve billetten samt under bestillingen. På billedet herunder taget i bussen den pågældende dag står der tydeligt, at billetten ikke er gyldig i bus, metro og lokal- og letbane.

Vilkår og betingelser for brugen af Orange Billetter fremgår af informationen på DSB's hjemmeside samt købsbetingelserne, som skal godkendes, før købet kan gennemføres.



Chaufførhøring:

Movia sendte sagen i høring hos chaufføren med følgende spørgsmål:

Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:

- 1- Kan du huske, om du har bekræftet en kunde i, at hun i bussen kunne rejse på sin orange-billet?
- 2- Hvordan husker du kunden og hendes forsøg på at søge vejledning?
- 3- Hvis der ikke kan svares på spørgsmål 1 og 2, ønsker vi at vide, om den pågældende chauffør var bekendt med den 21.01.2026, at man ikke kunne rejse på orange-billetter i busser?

Chaufføren svarede os følgende:

”Vi har talt med chaufføren som oplyser at han ikke har haft nogen samtale med nogen passagerer om en gyldig billet, så derfor afviser han at han har givet tilladelse til at kunne køre med en DSB billet.”

Kontrollørhøring:

Movia sendte også sagen i høring hos kontrolløren med følgende spørgsmål:

SPØRGSMÅL

1. Fortæller kunden dig, at hun har talt med chaufføren om sin Orange-billet?
2. Hvis ja -> Hvad fortæller chaufføren?
3. Hvad husker du ellers fra denne afgift og situationen omkring udstedelsen?

1. Fortæller kunden dig, at hun har talt med chaufføren om sin Orange-billet?

”Nej, der gjorde kunden ikke”

2. Hvis ja -> Hvad fortæller chaufføren?
3. Hvad husker du ellers fra denne afgift og situationen omkring udstedelsen?

”Husker desværre ikke selve situationen. Havde kunden fortalt at vedkommende har spurgt chaufføren, så havde jeg naturligvis henvendt mig til chaufføren.”

Chauffør ikke blevet forespurgt:

Kontrolløren har i sin rapport udtrykkeligt noteret, at klager under kontrolsituationen ikke oplyste at have forespurgt chaufføren om billetens gyldighed, hvilket bekræftes i hans høringssvar. Det fremgår således ikke af kontrolsituationen, at der skulle have været tale om en forudgående konkret vejledning fra chaufføren.

Kunden har forespurgt chauffør	Nej
--------------------------------	-----

Movia skal i den forbindelse bemærke, at eventuelle uregelmæssigheder eller påståede fejlvejledninger fra chaufførens side skal afklares i selve kontrolsituationen. Hvis en passager mener at have modtaget en konkret godkendelse fra chaufføren, må dette naturligt fremføres over for kontrolløren med det samme, således at forholdet kan undersøges og om nødvendigt verificeres.

Vi henviser i den forbindelse til bussens turoversigt. Bussen forlod Nørreport kl. 11:16:25 og ankom til Sølvgade, hvor kontrollen senest kan være påbegyndt kl. 11:20. Der er således tale om et meget kort tidsrum mellem den påståede vejledning og kontrolsituationen.

Det forekommer derfor bemærkelsesværdigt, at en så nylig og for klager afgørende oplysning ikke blev fremført og søgt afklaret under kontrollen. Dette svækker efter Movias opfattelse troværdigheden af den efterfølgende forklaring.

Samlet kommentarer på vegne af høringerne:

Både chauffør- og kontrollørhøringen viser entydigt, at der ikke har været nogen dialog mellem klager og chaufføren om billetens gyldighed, og at klager under kontrolsituationen ikke oplyste, at hun skulle have forespurgt chaufføren. Kontrollørens notat bekræfter, at en sådan oplysning ikke blev givet, og at han ville have henvendt sig til chaufføren, hvis det havde været tilfældet.

Movia finder derfor, at klagers påstand om at have modtaget en konkret godkendelse fra chaufføren ikke kan bekræftes af hverken chaufføren eller kontrolløren. Den korte tid mellem bussens afgang fra Nørreport og

kontrollens påstigning på Sølvgade understøtter, at eventuelle fejlvejledninger eller misforståelser kunne og burde være blevet afklaret direkte under kontrollen, da kontrolløren steg på få minutter efter Nørreport.

På baggrund af høringssvarene og den objektive tidsmæssige oversigt vurderes klagers forklaring som ikke underbygget, hvilket svækker troværdigheden af hendes anbringende om, at hun skulle have fået tilladelse fra chaufføren.

Produktet orange fri billet

En DSB Orange Fri Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billetens anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og til den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, metro eller lokalbaner.

En DSB Orange fri billet er altså ikke gyldig i bussen, hvilket også tydeligt fremgår på billetten samt under bestillingen.

Vilkår og betingelser for brugen af Orange Billetter fremgår af informationen på DSB's hjemmeside samt købsbetingelserne, som skal godkendes, før købet kan gennemføres.

Bestillingen af Orange-Fri Billetter

Under bestillingen af Orange-Fri Billetter er der vejledning undervejs, der beretter om, at den blandt andet ikke kan bruges i busser.

Under første trin i bestillingsprocessen kan man læse om produktet ved at klikke på nedenstående:

[Læs mere om vores billettyper](#)

Her står, at billetten gælder til DSB, GoCollective og NJ-stationer.

DSB Orange Fri

DSB Orange Fri er til dig, der ønsker en billig billet, som du kan få refunderet frem til 30 min. før din planlagte afgang.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, GoCollective og NJ-stationer. DSB Orange Fri fås til de fleste afgang med DSB.

Man skal derefter selv vælge manuelt, at man ønsker Orange-Billet fremfor de øvrige produkter:

Standard	DSB 1'
<input type="radio"/> 166,- DSB Orange billet	<input type="radio"/> 606,- DSB 1' billet
<input type="radio"/> 190,- DSB Orange Fri billet	
<input type="radio"/> 426,- Standard billet	

Hvis man vælger Orange-Billet, fremgår det efterfølgende, at der er ”Særlige Regler”.

DSB Orange Fri billet

1 voksen

[Særlige regler](#)

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 kundetypen på rejsen
- Pladsbillet købt sammen med Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min før afgang
- Pladsbillet købt særskilt kan tilbagebetales efter gældende regler for enkeltbilletter
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

I disse står der blandt andet, at billetten kun gælder til en specifik dag og afgang, og at billetten ikke gælder til bus, lokal- og privatbane samt letbane.

Inden man køber sin billet, markerer man, at man accepterer de særlige betingelser.

Købs- og handelsbetingelser

Denne DSB Orange-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Jeg accepterer de [særlige betingelser for Print Selv billetter](#)

Det er altså en købsproces, hvor der er flere advarselsslamper undervejs, hvor billettens gyldighed fremgår.

Movias konklusion

Movia kan ikke bekræfte klagers påstand om, at hun skulle have fået bekræftet af chaufføren, at hun kunne rejse på sin Orange Fri billet, da dels chaufføren har afvist dette, og dels at kontrolløren afviser, at klager skulle have fortalt ham om denne vejledning under kontrollen. Kontrolløren har derimod oplyst, at klager under kontrollen ikke nævnte noget om at have snakket med chaufføren ved påstigning, hvilket ellers nemt kunne være blevet opklaret i situationen.

Det skal tillægges betydelig vægt, at klager allerede havde påbegyndt påstigningen ved ét stop før kontrolløren, da turen startede på Nørreport. Dette understøtter, at klager havde reel mulighed for at få situationen afklaret med kontrolløren på stedet, men undlod at gøre dette. Vi vurderer derfor, at ansvaret for at få afklaret en eventuel misforståelse ligger hos klager. Dog hæfter vi os først og fremmest ved, at chaufføren blankt afviser at have haft den påståede dialog.

Orange Fri Billet er et rabatprodukt med tydelige anvendelsesbegrænsninger, som fremgår af billetten og i bestillingsprocessen. Movia vurderer, at informationerne er tilstrækkeligt klare til, at ansvaret for korrekt brug ikke kan flyttes fra klager uden en konkret dokumenteret accept fra chaufføren.

Da både chauffør og kontrollør afviser, at der er givet vejledning, og klager ikke orienterede kontrolløren om sin påståede situation, fastholder Movia, at ansvaret for korrekt rejsehjemmel ligger hos klager. Movia fastholder derfor kontrolafgiften.

”

Til dette har klageren anført:

”Det er et princip for mig, så det handler om, at hvis jeg vinder denne sag, kan jeg gå forud for andre lignende sager, da jeg handlede i god tro. Derudover har jeg betalt afgiften, da jeg helst vil undgå at betale unødvendige gebyrer.

Jeg ønsker derfor at præcisere følgende i forhold til Movias udtalelse:

Det er ikke korrekt, at der var tale om et ”nik eller lignende” fra chaufføren. Jeg henvendte mig aktivt til chaufføren før påstigning, viste min billet og spurgte konkret, om den kunne anvendes i bussen. Chaufføren bekræftede, at billetten var i orden.

Det var netop denne tilkendegivelse, der var afgørende for, at jeg steg på bussen. Jeg havde derfor en berettiget forventning om, at min rejsehjemmel var gyldig.

Jeg handlede således ikke ud fra en antagelse, men på baggrund af en konkret mundtlig oplysning fra chaufføren, som for mig som passager fremstår som trafikselskabets repræsentant.

Jeg anerkender, at ansvaret for gyldig billet som udgangspunkt påhviler passageren. I denne situation har jeg imidlertid aktivt forsøgt at sikre korrekt rejsehjemmel ved at spørge chaufføren forud for påstigning, da jeg ønskede at gøre det korrekte.

Jeg beder derfor Ankenævnet vurdere sagen ud fra disse konkrete omstændigheder og princippet om god tro og berettiget forventning.”

Til dette har indklagede anført:

”Vi noterer, at klager fastholder, at hun handlede i god tro. Vi har ingen grund til at anfægte dette, men det ændrer ikke på, at ansvaret for gyldig billet stadig påhviler passageren. Movia kan ud fra sagens omstændigheder ikke tage stilling til, om den manglende gyldige billet skyldtes almindelig forglemmelse, uvidenhed, et bevidst forsøg på at unddrage sig betaling eller andre årsager.

Angående billettens tydelige advarsel mod at rejse i bussen finder vi det svært at se, hvordan denne advarsel kunne være gjort mere tydelig. Orange Fri-billetten har denne begrænsning klart markeret på forsiden, som også fremgår af sagsfremstillingen, og vi må derfor konstatere, at ansvaret for korrekt brug udelukkende må ligge hos passageren.

Angående chaufførens og kontrollørens rolle slår vi atter fast, at vi hverken fra chaufførens eller kontrollørens side kan bekræfte, at klager skulle have søgt vejledning.

Det skal endvidere understreges, at en eventuel misforståelse let kunne være blevet afklaret på stedet i selve kontrolsituationen, hvis klager havde oplyst kontrolløren om, at hun mente at have fået forkert vejledning fra chaufføren.

Bussen havde på dette tidspunkt netop sat i gang fra sin startdestination få minutter tidligere, hvilket netop gjorde det muligt og relativt enkelt at få situationen afklaret med det samme i bussen. Klager valgte dog ikke at gøre dette, hvorfor ansvaret for den manglende opklaring må påhvile klager.

Vi afventer Ankenævnets afgørelse for nærmere vurdering af sagen.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand