

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0419
Klageren:	XX 2100 København Ø
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på en DSB Orangebillet, der var gyldig til en anden togafgang 13 minutter senere
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun i god tro steg på det forkerte tog, samt at hun modtog vejledning fra DSB's medarbejder om, at hun kunne undgå kontrolafgiften mod at stige af toget på næstkommende station Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klagerens udgift på 160 kr. for at klage til ankenævnet.

Beløbet 590 kr. skal betales til DSB, der sender betalingsoplysninger til klageren.

- oOo -

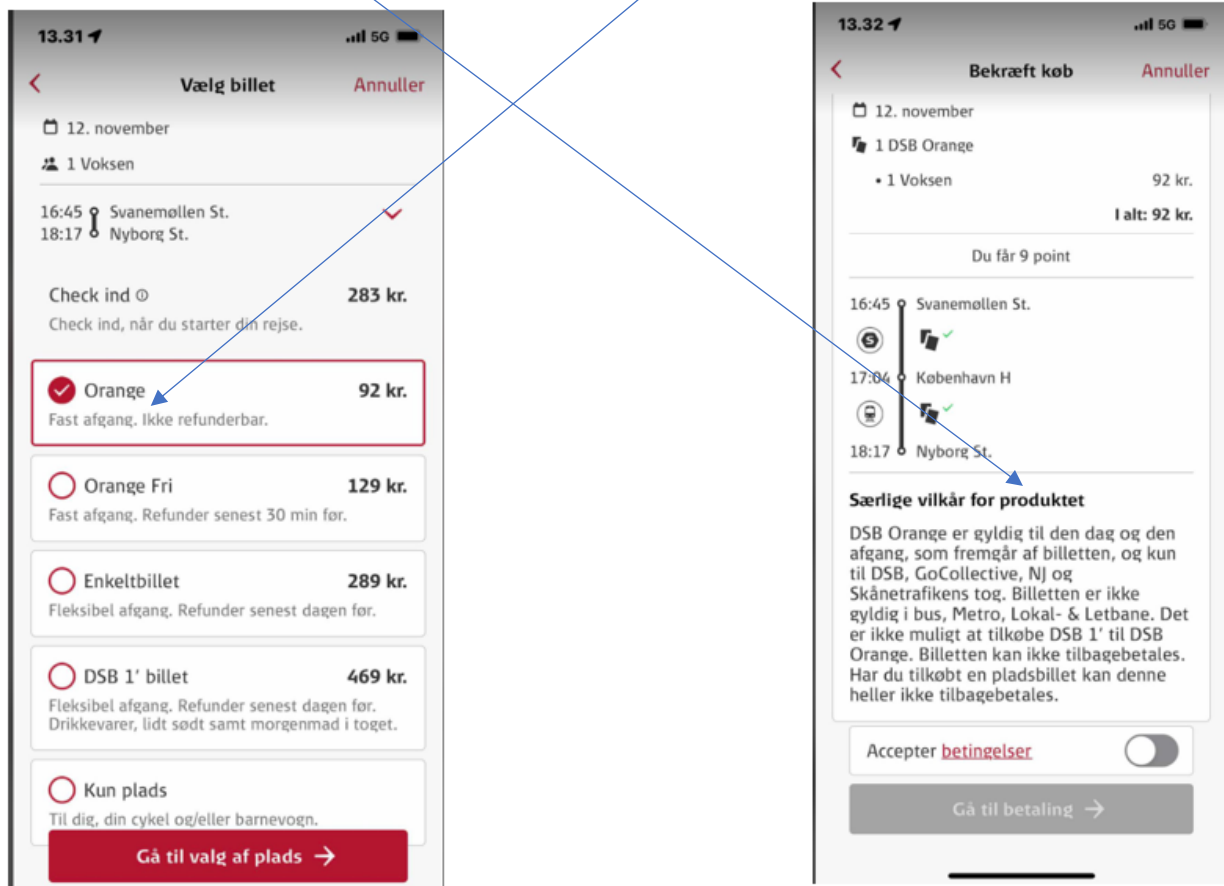
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

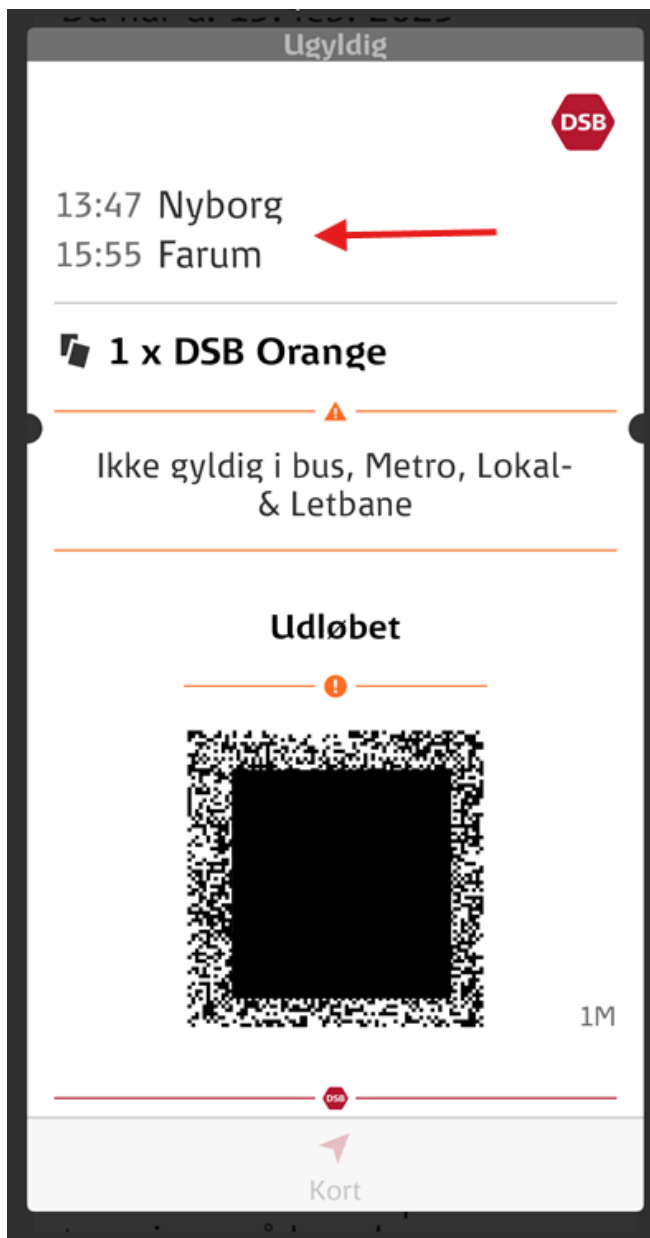
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle fra Svanemøllen St. til Nyborg St. den 22. september 2024 og havde forinden købt en DSB Orangebillet til rejsen i DSB's app med skift på København H.

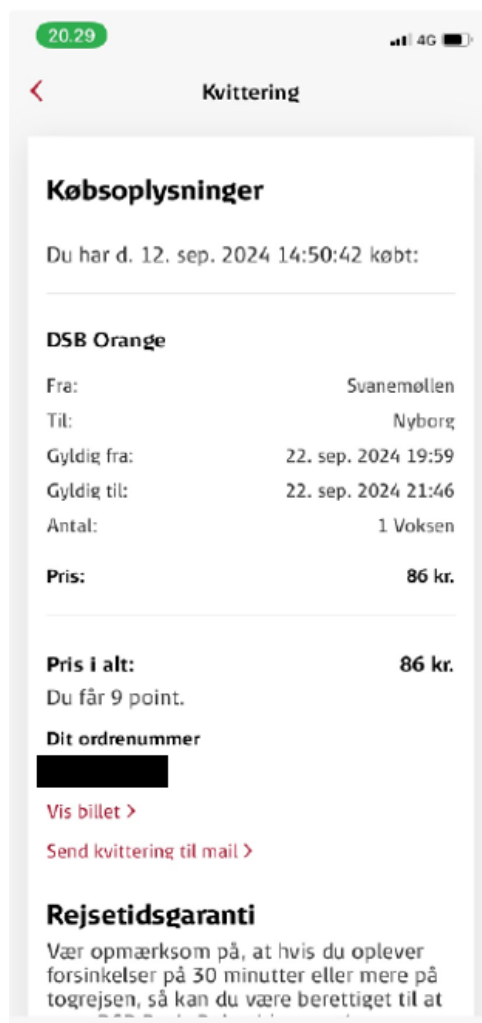
Undervejs i købsflow'et får kunden oplyst, at det er en fast afgang, og at der knytter sig særlige betingelser til produktet:



Et eksempel på en DSB Orangebillet købt i DSB app, hvor det fremgår, at billetten er gyldig til en fast afgang:



Kvittering for klagerens bestilling så således ud:



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

Ifølge klagerens rejseplan skulle hun på København H skifte til InterCity-toget med afgang kl. 20:17.

DSB Orange				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Svanemøllen St.	19:59	S-tog	Ja	-
København H	20:09			
København H	20:17	InterCity-tog	Ja	-
Nyborg St.	21:46			

Klageren steg i stedet ved en fejl på det forkerte InterCity-tog med afgang kl. 20:04.



Undervejs på rejsen var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da Orangebilletten ikke var gyldig til den pågældende togafgang, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ifølge klageren blev hun herefter vejledt af kontrolløren om, at hun kunne undgå den udstedte kontrolafgift, hvis hun steg af toget ved den næste station. Klageren steg derpå af på Ringsted St., hvorefter hun købte en ny togbillet fra Ringsted St. til Nyborg St.

Kvitteringen for den nye togbillet så således ud:

Købsoplysninger

Du har d. 22. sep. 2024 20:59:33 købt:

DSB Orange

Fra: Ringsted

Til: Nyborg

Gyldig fra: 22. sep. 2024 22:09

Gyldig til: 22. sep. 2024 22:46

Antal: 1 Voksen

Pris: 91 kr.

Pris i alt: 91 kr.

Dit ordrenummer

[Vis billet >](#)

[Send kvittering til mail >](#)

Rejsetidsgaranti

Vær opmærksom på, at hvis du oplever forsinkelser på 30 minutter eller mere på togrejsen, så kan du være berettiget til at søge DSB Basis Rejsetidsgaranti.

Klageren anmodede herefter DSB om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende:

"Jeg har sat mig ind i et tog der kører fra Københavns Hovedbanegård kl. ca. 20.00 og får at vide af togpersonalet at jeg sidder i et forkert tog til Jylland. Der kører åbenbart to toge til Jylland samtidigt hvilket jeg ikke var opmærksom på. Jeg får derefter en kontrolafgift. Jeg får at vide at hvis jeg står af toget, kan jeg undgå kontrolafgiften hvilket jeg så gør på den kommende station som er Ringsted Station. Jeg har derefter købt en ny billet med ordrenummer [udeladt] fra Ringsted til Nyborg afgang 22.09."

DSB fastholdt kontrolafgiften og skrev til klageren:

"At du ikke var opmærksom på, at du steg på et forkert tog i forhold til din Orange billet, er ikke et forhold der gør det muligt at nedsætte eller annuller din kontrolafgift. En Orange eller Orange Fribillet, er kun gyldig til den afgang billetten er købt til, dette er oplyst i handels betingelserne ved køb af denne type billet".

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvortil hun gjorde gældende, at hun steg på det forkerte tog i god tro, samt at hun havde fulgt kontrollørens vejledning om at stige af toget på Ringsted St., idet hun var af den opfattelse, at hun således kunne undgå den udstedte kontrolafgift.

DSB har hertil gjort gældende:

"DSB's medarbejder, der udstedte kontrolafgiften, kan ikke bekræfte, at der blev indgået aftale om dette. Medarbejderne har udtalt, at klager var meget utilfreds med at være blevet pålagt en kontrolafgift, og på grund af truende adfærd fra klager blev hun oplyst om, at politiet ville blive tilkaldt, hvis denne adfærd fortsatte. Herefter valgte klager selv at stige af toget på Ringsted Station."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens Orangebillet var kun gyldig til den eksakte afgang, der stod på billetten, og som klageren selv havde indtastet. Billetten var gyldig til InterCity-toget med afgang kl. 20:17 fra København H og ikke InterCity-toget med afgang kl. 20:04, som var det tog, klageren ved en fejl steg på.

Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, hvor det står anført, at Orangebilletten gælder til en fast togafgang, er det ankenævnets opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til andre togaftange.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren for manglende gyldig rejsehjemmel pålagt med rette.

Parterne har givet divergerende oplysninger om, hvorvidt klageren fik vejledning af DSB's kontrollør om, at hun kunne stige af toget ved næstkommende station og således undgå at betale den udstedte kontrolafgift. Ankenævnet finder dog, at det har formodningen imod sig, at togføreren imod reglerne skulle have vejledt klageren som påstået af hende.

Sagen afgøres på det faktuelle grundlag, og da det beroede på en fejl begået af klageren, at hun steg på det forkerte tog, har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Men da DSB under deres 1. instans behandling af sagen ikke forholdt sig til klagepunktet vedrørende kontrollørens vejledning i kontrolsituationen, hvilket ankenævnet finder kritisabelt, og som følge af DSB's manglende fulde besvarelse af klagerens henvendelse, skal DSB godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr. for at klage til ankenævnet, da det ikke kan afvises, at DSB's mangelfulde svar, var en årsag til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

"Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der 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 har købt en orangebillet og har taget toget mod Nyborg. Det viser sig at jeg har taget et af to toge som kører næsten samtidigt mod Nyborg. Dette har jeg gjort i god tro.

Jeg får at vide af billetkontrolløren at hvis jeg stiger af toget på den næste station, vil jeg kunne undgå kontrolafgiften. Det gør jeg så.

Jeg står af i Ringsted og køber en ny billet til et andet tog.

Jeg klager over afgiften som DSB fastholder på trods af at jeg er stået af toget og købt billet til et andet tog senere på aftenen - som jeg jo har fået at vide er grund nok til at den pågældende kontrolafgift vil blive annulleret."

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at der den 22. september 2024 kl. 20:33 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse med DSB's tog mellem Køge Nord og Nyborg Station. Ved billetkontrollen i DSB's tog foreviste klager en DSB Orange billet, som først var gyldig til en senere togforbindelse. Da klager dermed ikke kunne forevise gyldig billet, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift. Kontrolafgiften er udstedt i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler: [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx) (rejsekort.dk)

Herunder ses den billet, som klager foreviste til DSB's medarbejder. Heraf fremgår det tydeligt, at billetten er gyldig til en rejse den 22. september med afgang fra Svanemøllen Station kl. 19:59 og ankomst til Nyborg Station kl. 21:46 – klager skulle med denne billet foretage et skift på Københavns Hovedbanegård hvorfra tog videre mod Nyborg afgik kl. 20:17.

20.29 4G

Kvittering

Købsoplysninger

Du har d. 12. sep. 2024 14:50:42 købt:

DSB Orange

Fra: Svanemøllen
Til: Nyborg
Gyldig fra: 22. sep. 2024 19:59
Gyldig til: 22. sep. 2024 21:46
Antal: 1 Voksen
Pris: 86 kr.

Pris i alt: 86 kr.
Du får 9 point.

Dit ordrenummer
[Redacted]

[Vis billet >](#)
[Send kvittering til mail >](#)

Rejsetidsgaranti
Vær opmærksom på, at hvis du oplever forsinkelser på 30 minutter eller mere på togrejsen, så kan du være berettiget til at

129 (1004) - 10 (11425)

+ Ugyldig pladstog 1:15

1 Voksen
Barn Udg Senior Handicap HLD

Svanemøllen (1002)
Nyborg (2202)
22 sep. 2024 19:59 - 22 sep. 2024 21:46

Navn: [Redacted]
Billetnr: [Redacted]

Serviceniveau: Standard
Billettype: DSB Orange

Pladsbillet: København H - Nyborg St.

Tog: 70879 Vogn: 0 Plads: [Redacted]

Detaljer

Pris: 86,00 DKK

Skan

Kontrol Afregning Betaling

Hvornår toget afgik fra Københavns Hovedbanegård fremgik af klagers rejseplan:

DSB Orange				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Svanemøllen St. København H	19:59 20:09	S-tog	Ja	-
København H Nyborg St.	20:17 21:46	InterCity-tog	Ja	-

Klager har oplyst, at hun ved en fejl steg på det forkert tog, da dette tog have afgang fra Københavns Hovedbanegård samtidig med det tog, som klager havde gyldig billet til. DSB kan oplyse, at det tog klager rejste med, da hun blev pålagt en kontrolafgift, afgik fra København kl. 20:04 – 13 minutter før klagers planlagte afgang.

Rejs: i Danmark

A København H Afgang 22.09 20:00

B Nyborg St. Tilpas søgning

Find

Kollektiv transport

Søn. 22.09.2024

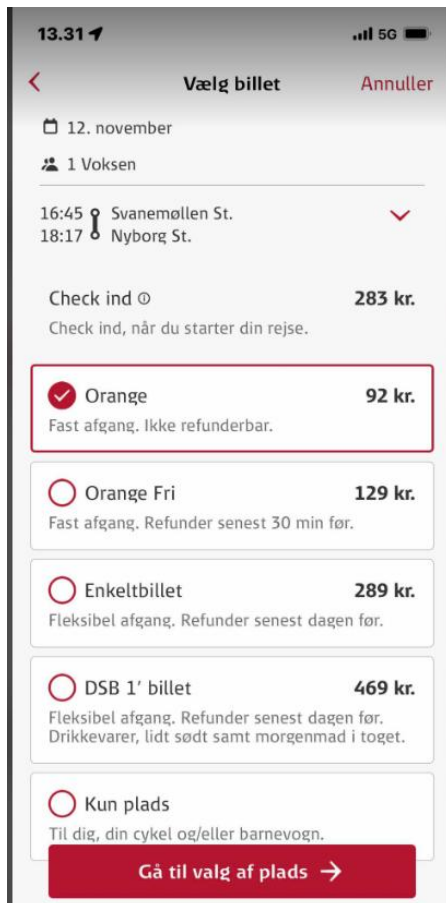
Tidligere

20:04 IC 177 21:17
1 t 13 min, 0 skift
Pris & køb Detaljer

20:17 IC 70879 21:46
1 t 29 min, 0 skift
Pris & køb Detaljer

21:04 IC 181 22:17
1 t 13 min, 0 skift
Pris & køb Detaljer

Klager har købt billet i DSB's billet App, og har selv valgt at købe en DSB Orange billet med afgang fra Københavns Hovedbanegård kl. 20:17. Ved køb af en DSB Orangebillet, bliver kunden tydeligt gjort opmærksom på, at billetten kun er gyldig til det valgte tog. Dette fremgår også af selve billetten.



Af hensyn til sikring af billetindtægter kan DSB ikke godtage en billet gyldig til en anden togafgang som gyldig rejsehjemmel, da det ikke er sikkert, at det var muligt at købe en Orangebillet med samme rabat til den rejse, som klager foretog.

Klager har oplyst, at hun efter aftale med DSB's medarbejder steg af toget på Ringsted Station hvor hun købte en ny billet. Ifølge klager ville klager herved blive fritaget fra den udstedt kontrolafgift.

DSB's medarbejder, der udstedte kontrolafgiften, kan ikke bekræfte, at der blev indgået aftale om dette. Medarbejderne har udtalt, at klager var meget utilfreds med at være blevet pålagt en kontrolafgift, og på grund af truende adfærd fra klager blev hun oplyst om, at politiet ville blive tilkaldt, hvis denne adfærd fortsatte. Herefter valgte klager selv at stige af toget på Ringsted Station.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav om annullering af kontrolafgiften."

Hertil har klageren gjort gældende:



"Jeg har allerede forklaret min del af sagen. Jeg havde ved en fejl set forkert og sat mig i god tro i et forkert tog.

Da jeg udfyldte bøden, spurgte jeg DSB-damen hvordan jeg kunne undgå bøden. Hun sagde at jeg kunne stå af ved næste station (Ringsted) og på den måde undgå bøden.

Jeg gik efterfølgende efter hende for at få bekræftet dette. Der nægtede hun at tale med mig og sagde at jeg skulle sætte mig ned. Da vi snart ankommer til Ringsted station, er det vigtigt for mig at få hende i tale og få bekræftet at jeg har forstået det korrekt (hvis jeg stiger af toget, undgår jeg bøden). Det vil hun ikke svare på. Ved ikke at ville tale med mig og sige at jeg skal sætte mig ned, forhindrer hun mig i at kunne undgå bøden. Jeg vælger alligevel at stå af toget da hun nægter at tale med mig. Som det ses køber jeg derfor en ny billet fra Ringsted station til Nyborg station.

Jeg er sikker på at DSB-kontrolløren så mig stå af."

Hertil har DSB svaret:

"Følgende fremgår af DSB's svar til Ankenævnet fra den 1. november 2024:

"DSB's medarbejder, der udstedte kontrolafgiften, kan ikke bekræfte, at der blev indgået aftale om dette. Medarbejderne har udtalt, at klager var meget utilfreds med at være blevet pålagt en kontrolafgift, og på grund af truende adfærd fra klager blev hun oplyst om, at politiet ville blive tilkaldt, hvis denne adfærd fortsatte. Herefter valgte klager selv at stige af toget på Ringsted Station."

DSB kan også supplere med, at det ikke er muligt at undgå en kontrolafgift ved at stige af toget, efter at afgiften er blevet pålagt.

Da klager rejste med en anden togafgang, end hun havde købt billet til, fastholder DSB kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nilesen
Nævningsformand