

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0134
Klageren:	XX 3000 Helsingør
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med Orangebillet i Metroen samt et rykkergebyr på 100 kr.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke er tilstrækkeligt tydeligt oplyst i DSB-appen, at Orangebilletten ikke var gyldig til hele den strækning, som han havde søgt på Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt et rykkergebyr på 100 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 14. marts 2025 rejse med Metroen fra Københavns Lufthavn til Nørreport st., hvorfra han skulle skifte til regionaltoget til Snekkersten st.

Forud for sin rejse havde klageren købt en billet i DSB-appen ved at søge på strækningen Københavns Lufthavn st. til Snekkersten st., hvorefter han valgte en Orangebillet, som kun var gyldig på den del af rejsen, der foregik med regionaltoget fra Nørreport st. til Snekkersten st.

Imidlertid kom der billetkontrol ombord på Metroen mellem Christianshavn st. og Nørreport st.

Da klagerens Orangebillet ikke var gyldig til rejser med Metroen, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 19:22.

Uddrag af den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-03-14T19:22:05.6600000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Christianshavn</StationFrom>
<StationTo>Nørreport</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://ww
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://w
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>orange billet </OtherText>
```

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften og begrundede dette med, at han havde søgt på hele rejsen fra Københavns Lufthavn st. til Snekkersten st. i DSB-appen, og i god tro valgt en billet, som han troede var gyldig til hele rejsen.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at det havde fremgået med tilstrækkelig tydelighed i købsflowet og på selve billetten, at den ikke var gyldig til Metroen.

Metro Service fastsatte i deres afgørelse en ny betalingsdato, som var den 1. april 2025.

Da kontrolafgiften ikke var blevet betalt pr. 1. april 2025, sendte Metro Service en rykkerskrivelse til klageren via e-Boks den 7. april 2025 med et rykkergebyr på 100 kr.

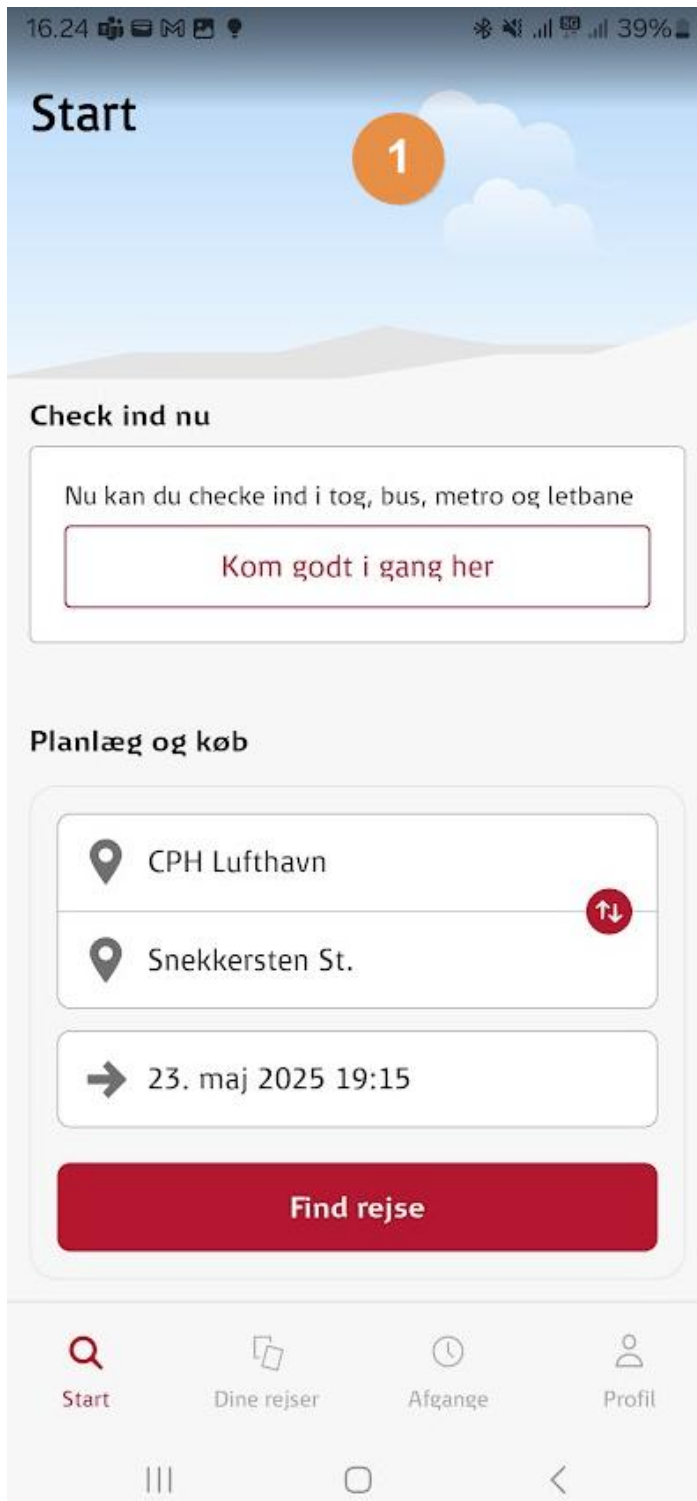
Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet den 9. april 2025, hvor han yderligere anførte, at han agtede at indgive en generel klage over DSB's salg af Orange-billetter til Forbrugerombudsmanden.

Over for ankenævnet har Metro Service fremlagt en gennemgang af købsflowet i DSB-appen ved at foretage en søgning på samme strækning, som klageren havde søgt på.

Købsflowet som anført af Metro Service:

"I DSB's app er det ikke muligt at generere et køb tilbage i tiden, så illustrationen herunder viser købsflowet for en Orange-billet på en fremtidig fredag (23. maj) men er i øvrigt identisk med klagerens rejsevalg den 14. marts.

- *Første step er at taste hvor man vil rejse fra og til og hvornår.*
- *Næste step er at vælge hvilken rejserute man ønsker – med udgangspunkt i klagerens billetkøb har vi valgt rejsen i den røde ramme og klikket på den røde hjælpe-tekst 'Se rejseinfo'.*
- *Tredje og fjerde illustration viser de skærbilleder man bliver præsenteret for når man klikker på førnævnte 'Se rejseinfo' – og som giver detaljer om rejseruten.*
- *Femte billede viser de forskellige billetter/priser der tilbydes – klageren valgte en Orange, så det har vi også gjort. BEMÆRK, at der er en orange advarselstrekant og tekst om at den billet kun er gyldig til en del af rejsen.*
- *Sjette illustration viser den infoboks som dukker op på skærmen når man har valgt et Orange-produkt og hvor der tydeligt gøres opmærksom på, at en Orangebillet ikke er gyldig i bus, metro, lokalbane og letbane. For at komme videre med billetkøbet skal man klikke på først "OK" og så på "Gå til valg af plads".*
- *Syvende illustration (og ottende) viser at man her er i færd med at købe en Orange-billet OG endnu en orange advarselstrekant og tekst om at billetten ikke gælder til hele rejsen. Ved at klikke på advarslen får man detaljer om billetens gyldighed – som vist i billede otte. Man kan kun komme videre med købet ved at vælge "Bekræft".*
- *Niende billede viser skærbilledet når man har klikket "Gå til bekræft". Helt specifikt oplyses, at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen der foregår med Metro, og endnu en gang kommer en infoboks med oplysning om de særlige vilkår for produktet. Først når man har accepteret betingelserne bliver skærmens felt med "Gå til betaling" aktiveret så man kan afslutte købet."*



15.57

41%

Vælg rejse 2

Fra CPH Lufthavn

Til Snekkersten St.

1 Voksen

23. maj 2025 19:15

Tilføj retur

1 t. 7 min

fra 67 kr.

Se rejseinfo >

Del af rejse: Orange 25 kr.

19:05

M2

4

Re

20:12

1 t. 10 min

fra 67 kr.

Se rejseinfo >

Del af rejse: Orange 25 kr.

19:17

M2

4

Re

20:27

1 t. 7 min

fra 67 kr.

Se rejseinfo >

Del af rejse: Orange 25 kr.

19:35

M2

4

Re

20:42

Tidligere afgang

Senere afgang

|||

O

<

Vælg rejse

19.17

172

Re

20.27

3

19:17

Københavns Lufthavn St. (Metro)

M

M2 > Vanløse St. (Metro)

19:18

Kastrup St. (Metro)

19:20

Femøren St. (Metro)

19:22

Amager Strand St. (Metro)

19:23

Øresund St. (Metro)

19:25

Lergravsparken St. (Metro)

19:26

Amagerbro St. (Metro)

19:29

Christianshavn St. (Metro)

19:30

Kongens Nytorv St. (Metro)

19:32

Nørreport St. (Metro)

Gå 67 m

19:40

Nørreport St.

Spor 1

Re 54254 > Helsingør St.

20:27

Snekkersten St.

Spor 1

Køb fra 67 kr.



<
Vælg rejse
4
×

19:26	○	Amagerbro St. (Metro)	
19:29	○	Christianshavn St. (Metro)	
19:30	○	Kongens Nytorv St. (Metro)	
19:32	●	Nørreport St. (Metro)	
	○	Gå 67 m	
19:40	●	Nørreport St.	Spor 1
	○	Re 54254 > Helsingør St. ^	
19:44	○	Østerport St.	
19:50	○	Hellerup St.	
19:55	○	Klampenborg St.	
20:00	○	Skodsborg St.	
20:04	○	Vedbæk St.	
20:08	○	Rungsted Kyst St.	
20:12	○	Kokkedal St.	
20:16	○	Nivå St.	
20:20	○	Humlebæk St.	
20:24	○	Espergærde St.	
20:27	●	Snekkersten St.	Spor 1

Køb fra 67 kr.



<

Vælg billet

×

5

📅 23. maj

👤 1 Voksen

19:17

🚶

Københavns Lufthavn St. (Metro)

✓

20:27

🚶

Snekkersten St.

Check ind ⓘ

67 kr.

Check ind, når du starter din rejse.

☐ Orange

25 kr.

Fast afgang. Ikke refunderbar.

⚠ Orange kun gyldig til del af rejsen

☐ Orange Fri

35 kr.

Fast afgang. Refunder senest 30 min før.

⚠ Orange Fri kun gyldig til del af rejsen

☐ Enkeltbillet

84 kr.

Fleksibel afgang. Refunder senest dagen før.

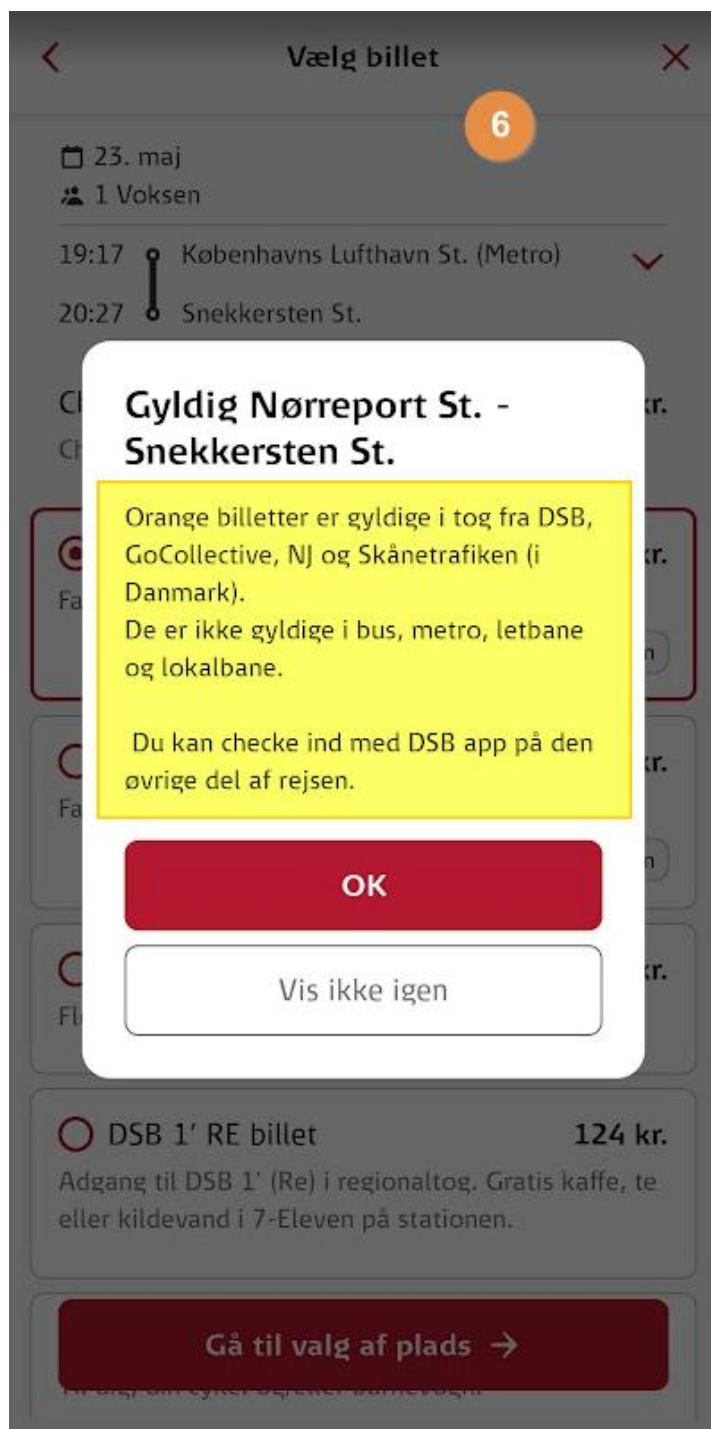
☐ DSB 1' RE billet

124 kr.

Adgang til DSB 1' (Re) i regionaltoget. Gratis kaffe, te eller kildevand i 7-Eleven på stationen.

Gå til bekræft →

Ikke adgang til cykler og grej i børnevogn.





< Vælg plads 7 ×

📅 23. maj

🎫 1 DSB Orange

25 kr.

19:17

⌋

Københavns Lufthavn St. (Metro)

✓

20:27

⌋

Snekkersten St.

⚠️ Billetten gælder ikke til hele rejsen

Cykelplads

4 pladser tilbage - 20 kr.

−

0

+

Gå til bekræft →



< Vælg plads 8 ×

23. maj

1 DSB Orange 25 kr.

19:17 Københavns Lufthavn St. (Metro) ^

× Billetten er ikke gyldig

19:40 Nørreport St.

20:27 Snekkersten St.

Cykelplads

4 pladser tilbage - 20 kr.

− 0 +

Gå til bekræft →

Accepter betingelser

☐

Gå til betaling →

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren indtastede afgangs- og ankomstdestinationerne Københavns Lufthavn st. og Snekkersten st., hvorefter han i købsflowet ved valg af Orangebillet fik oplyst, at billetten ikke var gyldig til hele rejsen og at der knyttede sig særlige vilkår til billetten, herunder at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med Metro.

Den endelige DSB-billet var efter sin ordlyd gyldig fra Nørreport st. til Snekkersten st.

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 købsflowet og den endelige billet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til Metroen, er det ankenævnets opfattelse, at kunden i tilstrækkelig grad tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metro.

Ankenævnet finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at han kunne rejse med Metroen fra Lufthavnen st. og frem til Nørreport st., hvorfra Orangebilletten var gyldig til en rejse med regionaltoget til Snekkersten st.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden den fastsatte betalingsdato 1. april 2025, var Metro Service i henhold til renteloven berettiget til at pålægge en rykkerskrivelse med et gebyr på 100 kr.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

”Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise en gyldig billet, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne ønsker imidlertid at bemærke, at det er problematisk, at passagerer i DSB app'en kan søge på en specifik rejse, hvorefter man, som resultat af denne søgning, bliver præsenteret for en billet, der kun gælder til en del af rejsen.

Overordnet udtrykker forbrugerrepræsentanterne tilfredshed med, at passagererne i købs-flowet bliver præsenteret for en Orange-billet, idet dette som oftest vil være den billigste. De anerkender ligeledes selskabets forsøg på at fremhæve, at den valgte billet kun gælder til en del af ruten. For at forebygge at disse situationer fortsat opstår i fremtiden, foreslår forbrugerrepræsentanterne imidlertid, at selskabet undersøger, hvor vidt det er muligt at udvikle app'en, så den fremover altid præsenterer de billetter, der er nødvendige for, at passageren er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på den samlede rejse, som passageren har søgt på - dvs. en kombination af Orange-billetten og eventuelle øvrige nødvendige billetter. Forbrugerrepræsentanterne foreslår i tillæg, at selskabet dels fjerner muligheden for ikke at få vist pop-up besked med advarsel i hvert købs-flow og dels, at man fremhæver advarselsbeskederne yderligere - eksempelvis med fed og en fremtrædende farve.

Det er problematisk, at brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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.

Fra renteloven:

”§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har købt en billet på DSB's app, som indeholder metro- såvel som DSB-billet. Billetten et blevet foreslået mig i app'en, som følge af min indtastning af start- og slutdestination. Imidlertid viser det sig, at netop denne ene ikke dækker hele strækningen, blot en del af den. Det bemærker jeg imidlertid ikke, da jeg naturligt antager, at DSB's app viser mig en billetpris på hele den strækning, jeg har søgt på og valgt togafgang ud fra.

Min pointe er, at det er falsk markedsføring, præcis som det ville være, hvis SAS viste fire billetpriser på strækningen CPH-NEW, hvoraf en pris faktisk kun gjaldt strækningen CPH-PAR fx.

Ingen kunde har en interesse i at få tilbudt en billet til halvdelen af den strækning, de søger. Ingen kunde har en forventning om, at en app, hvor der kan søges på priser på en bestemt strækning, viser en blanding

af gældende billetpriser og halvfærdigt, gældende priser.

Og grunden til, at det er falsk markedsføring er jo, at det fremgår tydeligt af det skærbillede, som fremkommer på baggrund af en søgning (på en specifik strækning, der indeholder både metro og DSB), at man kan "købe billet fra 67 kr".

Det er jo ikke sandt, hvis billetten ikke dækker hele strækningen. Du kan heller ikke købe et hus fra 1 mio kr, hvis ikke hele huset er med i prisen, eller en liter mælk eller noget andet.

Jeg er med på, at reklamer i generisk forstand kan give mulighed for at tilbyde noget til en "fra-pris", men jeg kan ikke se, at markedsføringsloven er overholdt, når der bliver søgt på en specifik strækning. Derfor agter jeg også at indbringe sagen for forbrugerombudsmanden.

Det er irrelevant for kunden, at DSB opererer med Orange billetter, hvis den ikke dækker til hele strækningen, også selv om det bliver oplyst (med småt som ikke er brugervenligt). Derfor ønsker jeg også, at DSB såvel som Metroselskabet skal dokumentere, hvor mange passagerer, der er blevet ramt af denne kontrolafgift, som jo helt basalt kunnet være undgået, hvis blot DSB havde undladt at tilbyde den som en "gældende pris på en specificeret togstrækning".

Jeg ønsker først og fremmest en praksis stoppet, hvor DSB bondefanger en kunde ved at tilbyde en billet, der kun gælder til en del af en strækning, som en kunde helt åbenlyst søger en samlet billet til.

Jeg ønsker at ikke bare jeg men alle passagerer, som er blevet eller potentielt bliver ramt af en kontrolafgift på et billetkøb til en specifik strækning, de har søgt specifikt på i app'en, om som DSB's app derfor godt kan gennemskue er behovet, ikke blot en del af strækningen, får medhold i, at det er DSB's ansvar at tilbyde billetter til hele strækninger.

Det kan ikke være i forbrugerens interesse at få tilbudt en halv billet. Ingen søger på en billet på den halve strækning mellem København og Aarhus.

Jeg ønsker desuden at påklage, at denne praksis har fundet sted i en antagelig længere periode, hvor såvel DSB som Metroselskabet har være vidende om, at de på godt dansk bondefanger en kunde ved at udstede en kontrolafgift til en billet, der kun dækker noget af strækningen."

Indklagede anfører følgende:

"Klageren blev billetteret den 14. marts 2025, kl. 19:22, mellem Christianshavn station og Nørreport station.

I kontrolsituationen fremviste klageren en Orange-billet.

Da Orange-billetter ikke er gyldige til rejser med metroen blev klageren pålagt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

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 landsdækkende

rejseregler, som blandt andet omfatter DSB, Metro og Movia og som kan læses i deres helhed på dette link [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx)

I sine henvendelser til såvel Metro som Ankenævnet gør klageren gældende, at han mener, at DSB anvender falsk markedsføring når der i DSB's app tilbydes forskellige typer billetter til forskellige priser, samt at han ikke mener at kunden får tilstrækkelig information i købsprocessen.

Af førnævnte rejseregler fremgår det blandt andet, at kunden selv skal sikre sig, at den modtagne billet svarer overens med det ønskede:

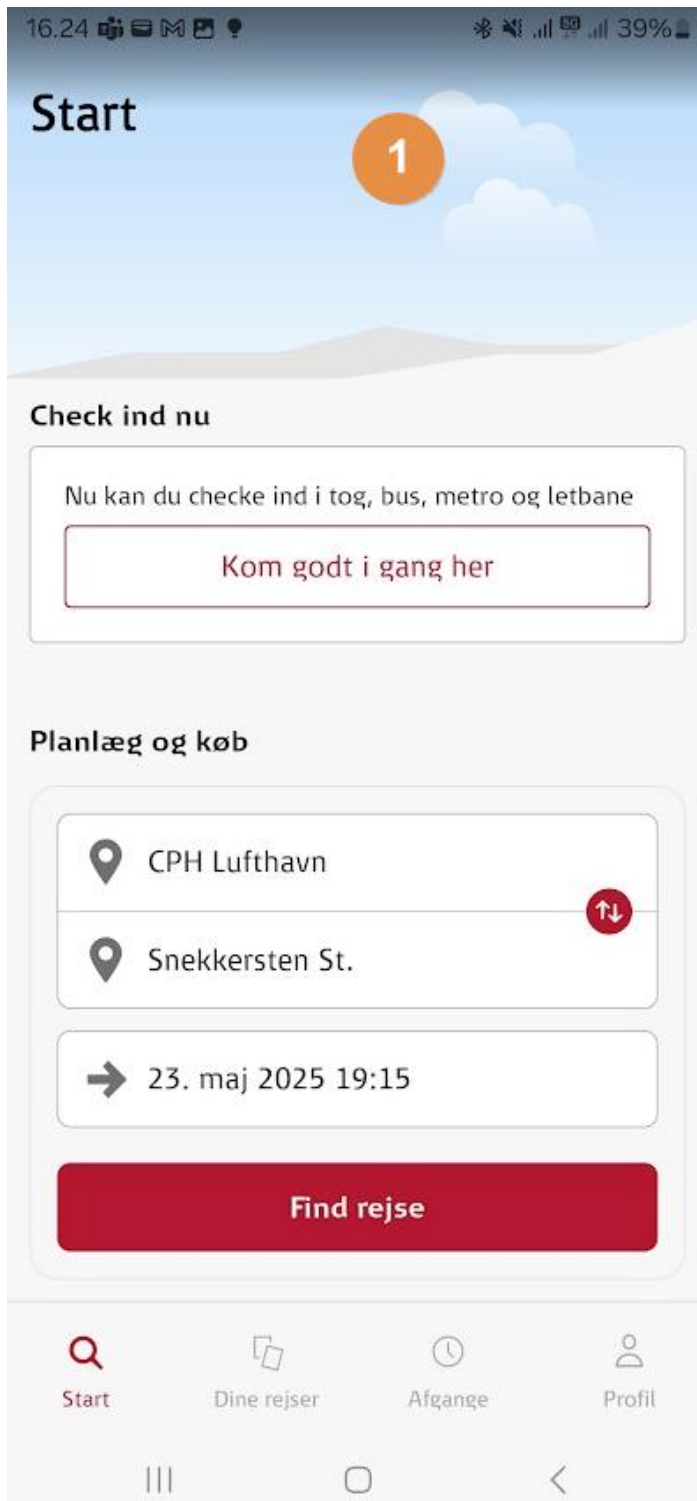
2.4. Brug af rejsehjemmel

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

En Orange-billet er en særlig rabatteret DSB billet, hvortil der knytter sig særlige vilkår. Disse særlige vilkår er grundigt og gentagne gange beskrevet i købsforløbet.

I DSB's app er det ikke muligt at generere et køb tilbage i tiden, så illustrationen herunder viser købsflowet for en Orange-billet på en fremtidig fredag (23. maj) men er i øvrigt identisk med klagerens rejsevalg den 14. marts.

- Første step er at taste hvor man vil rejse fra og til og hvornår.
- Næste step er at vælge hvilken rejserute man ønsker – med udgangspunkt i klagerens billetkøb har vi valgt rejsen i den røde ramme og klikket på den røde hjælpetekst 'Se rejseinfo'.
- Tredje og fjerde illustration viser de skærbilleder man bliver præsenteret for når man klikker på førnævnte 'Se rejseinfo' – og som giver detaljer om rejseruten.
- Femte billede viser de forskellige billetter/priser der tilbydes – klageren valgte en Orange, så det har vi også gjort. BEMÆRK, at der er en orange advarselstrekant og tekst om at den billet kun er gyldig til en del af rejsen.
- Sjette illustration viser den infoboks som dukker op på skærmen når man har valgt et Orange-produkt og hvor der tydeligt gøres opmærksom på, at en Orangebillet ikke er gyldig i bus, metro, lokalbane og letbane. For at komme videre med billetkøbet skal man klikke på først "OK" og så på "Gå til valg af plads".
- Syvende illustration (og ottende) viser at man her er i færd med at købe en Orange-billet OG endnu en orange advarselstrekant og tekst om at billetten ikke gælder til hele rejsen. Ved at klikke på advarslen får man detaljer om billetens gyldighed – som vist i billede otte. Man kan kun komme videre med købet ved at vælge "Bekræft".
- Niende billede viser skærbilledet når man har klikket "Gå til bekræft". Helt specifikt oplyses, at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen der foregår med Metro, og endnu en gang kommer en infoboks med oplysning om de særlige vilkår for produktet. Først når man har accepteret betingelserne bliver skærmens felt med "Gå til betaling" aktiveret så man kan afslutte købet.



15.57

41%

Vælg rejse 2

Fra CPH Lufthavn

Til Snekkersten St.

1 Voksen

23. maj 2025 19:15

Tilføj retur

1 t. 7 min

fra 67 kr.

Se rejseinfo >

Del af rejse: Orange 25 kr.

19:05 M2 4 Re 20:12

1 t. 10 min

fra 67 kr.

Se rejseinfo >

Del af rejse: Orange 25 kr.

19:17 M2 4 Re 20:27

1 t. 7 min

fra 67 kr.

Se rejseinfo >

Del af rejse: Orange 25 kr.

19:35 M2 4 Re 20:42

Tidligere afgang

Senere afgang



<
Vælg rejse
>

19:1720:27

3

19:17

19:18

19:20

19:22

19:23

19:25

19:26

19:29

19:30

19:32

19:40

20:27

Københavns Lufthavn St. (Metro)

M2

> Vanløse St. (Metro)
^

Kastrup St. (Metro)

Femøren St. (Metro)

Amager Strand St. (Metro)

Øresund St. (Metro)

Lergravsparken St. (Metro)

Amagerbro St. (Metro)

Christianshavn St. (Metro)

Kongens Nytorv St. (Metro)

Nørreport St. (Metro)

Gå 67 m

Nørreport St.

Re 54254

> Helsingør St.
v

Snekkersten St.

Spor 1

Spor 1

Køb fra 67 kr.

20



<
Vælg rejse
4
×

19:26	○	Amagerbro St. (Metro)	
19:29	○	Christianshavn St. (Metro)	
19:30	○	Kongens Nytorv St. (Metro)	
19:32	●	Nørreport St. (Metro)	
		Gå 67 m	
19:40	●	Nørreport St.	Spor 1
	Re 54254 > Helsingør St.	^	
19:44	○	Østerport St.	
19:50	○	Hellerup St.	
19:55	○	Klampenborg St.	
20:00	○	Skodsborg St.	
20:04	○	Vedbæk St.	
20:08	○	Rungsted Kyst St.	
20:12	○	Kokkedal St.	
20:16	○	Nivå St.	
20:20	○	Humlebæk St.	
20:24	○	Espergærde St.	
20:27	●	Snekkersten St.	Spor 1

Køb fra 67 kr.



<

Vælg billet

×

5

📅 23. maj

👤 1 Voksen

19:17

🚶

Københavns Lufthavn St. (Metro)

✓

20:27

🚶

Snekkersten St.

Check ind ⓘ

67 kr.

Check ind, når du starter din rejse.

☐ Orange

25 kr.

Fast afgang. Ikke refunderbar.

⚠ Orange kun gyldig til del af rejsen

☐ Orange Fri

35 kr.

Fast afgang. Refunder senest 30 min før.

⚠ Orange Fri kun gyldig til del af rejsen

☐ Enkeltbillet

84 kr.

Fleksibel afgang. Refunder senest dagen før.

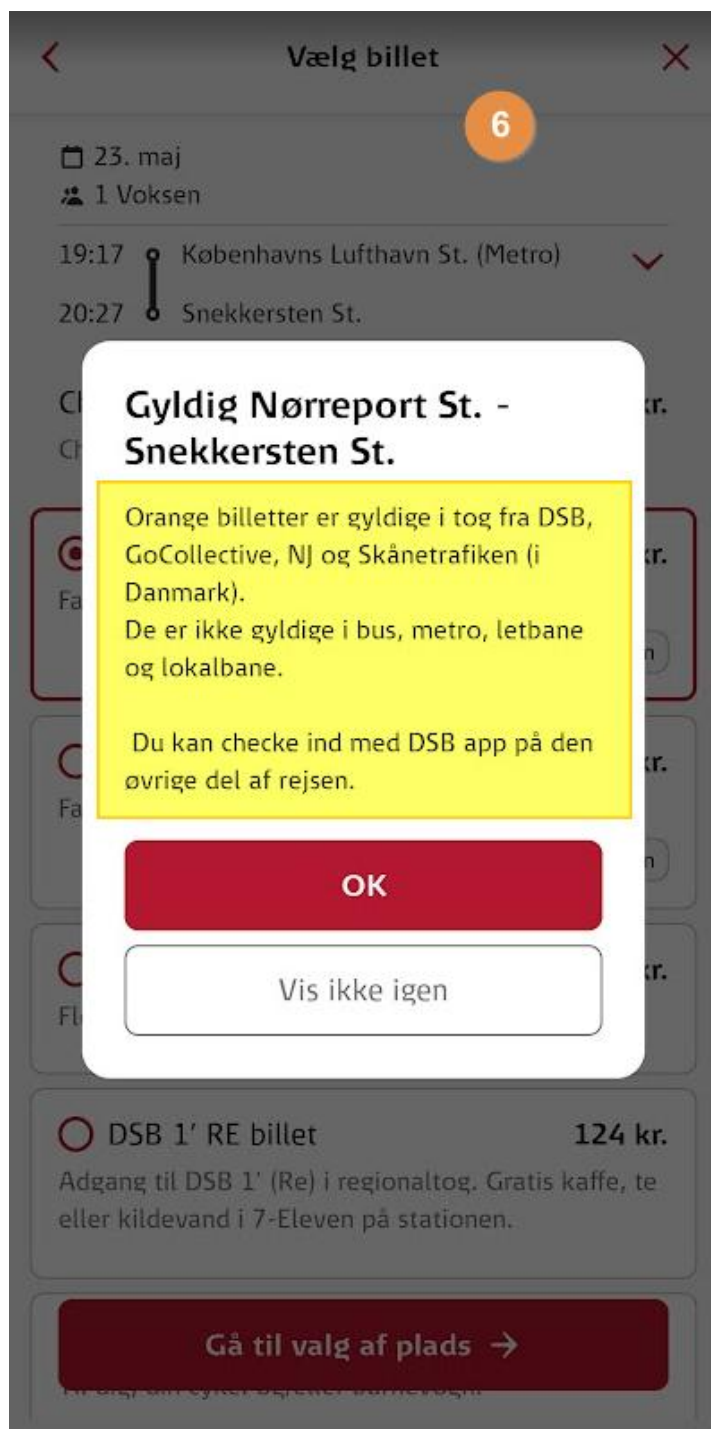
☐ DSB 1' RE billet

124 kr.

Adgang til DSB 1' (Re) i regionaltoget. Gratis kaffe, te eller kildevand i 7-Eleven på stationen.

Gå til bekræft →

Ikke adgang til cykler og grej i børnevogn.





< **Vælg plads** 7 ×

📅 23. maj

🎫 1 DSB Orange

25 kr.

19:17

⌋

Københavns Lufthavn St. (Metro)

✓

20:27

⌋

Snekkersten St.

⚠️ Billetten gælder ikke til hele rejsen

Cykelplads

4 pladser tilbage - 20 kr.

−

0

+

Gå til bekræft →



< **Vælg plads** 8 ×

23. maj

1 DSB Orange 25 kr.

19:17 Københavns Lufthavn St. (Metro) ^

× Billetten er ikke gyldig

19:40 Nørreport St.

20:27 Snekkersten St.

Cykelplads

4 pladser tilbage - 20 kr.

− 0 +

Gå til bekræft →

<
Bekræft køb 9
×

📅 23. maj

🎫 1 DSB Orange

• 1 Voksen

25 kr.

I alt: 25 kr.

Du får 3 point

19:17

🚶

19:40

🚆

20:27

• Københavns Lufthavn St. (Metro)

• Nørreport St.

• Snekkersten St.

🎫 ✖ Billetten er ikke gyldig

Særlige vilkår for produktet

DSB Orange er gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af billetten, og kun til DSB, GoCollective, Nj og Skånetrafikens tog. Billetten er ikke gyldig i bus, Metro, Lokal- & Letbane. Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' til DSB Orange. Billetten kan ikke tilbagebetales. Har du tilkøbt en pladsbillet kan denne heller ikke tilbagebetales.

Accepter betingelser

Gå til betaling →

Inden man accepterer betingelserne og kan gennemføre købet har man naturligvis mulighed for at læse hvad betingelserne går ud på.

Så når man klikker på den understregede linje 'Accepter betingelser' får man følgende information:

Betingelser for brug af DSB's app

Version 2501 pr. 04. februar 2025

Når du handler i DSB's app (ejet af DSB, CVR nr. 25 05 00 53), er der en række betingelser og vilkår du skal være bekendt med samt acceptere.

I vores [privatlivspolitik for DSB's app](#) kan du læse om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

I de [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#)  kan du læse mere om bl.a. hjælp ved driftsforstyrrelser, bagageregler og rejsetidsgaranti samt hvordan du klager.

Vilkårene for køb og brug af de enkelte produkter kan du læse mere om her:

[Vilkår for køb og brug af enkeltbilletter, zonebilletter og 1 zone tilkøbsbillet](#)

[Vilkår for køb og brug af Orange og Orange Fri billetter](#)

[Vilkår for køb og brug af pendlerkort, Ungdomskort, Øresundskort og Pendler20](#)



[Vilkår for køb og brug af pladsbilletter inkl. plads til](#)

Vilkår for køb og brug af Orange og Orange Fri billetter

Version 2401 pr. 18. Januar 2024

I de [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#)  kan du læse mere om bl.a. hjælp ved driftsforstyrrelser, gennemgående billetter, bagageregler og rejsetidsgaranti samt hvordan du klager.

I vores [betingelser for brug af DSB's app](#), kan du læse om appen generelt og om øvrige produkter.

I vores [privatlivspolitik for DSB's app](#), kan du læse om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

1. Orangebillet

1.1 Gyldighed

En Orangebillet gælder kun på den valgte dag og til det valgte tidspunkt. Du skal rejse fra den station, der fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan. Billetten gælder til rejser med DSB, GoCollective, NJ samt Skånetrafikens tog i Danmark, **men ikke til bus, metro, letbane eller øvrige lokal- og privatbaner.**

Det er ikke muligt at tilkøbe adgang til DSB 1', hvis du rejser på en Orangebillet.



1.2 Kundetyper

Du kan købe en Orangebillet til kundetyperne voksen, barn, ung og pensionist.

Læs mere om kundetyper i de [Fælles Landsdækkende rejseregler](#) .

Rejser du med kundetype barn, ung eller pensionist kan du blive bedt om at fremvise dokumentation for at du kan rejse på den pågældende kundetype.

1.3 Tilbagebetaling

En Orangebillet kan ikke tilbagebetales.
Hvis du har købt en Pladsbillet sammen med din Orange-billet kan den ikke ændres eller tilbagebetales.

2. Orange Fri billet

2.1 Gyldighed

En Orange Fri billet gælder kun på den valgte dag og til det valgte tidspunkt. Du skal rejse fra den station, der fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan. Billetten gælder til rejser med DSB, GoCollective, NJ samt Skånetrafikens tog i Danmark, men **ikke** til bus, metro, letbane, lokal - og  atbane.

Ganske mange mennesker i især hovedstadsområdet pendler på daglig basis og har derfor en eller anden form for pendler/periodekort som dækker deres rejse i fx metroen og derfor er det ikke hensigtsmæssigt hvis man kun kan købe en billet som gælder hele rejsen fra A til B som klageren ønsker det.

I stedet bliver man i appen præsenteret for forskellige typer billetter til forskellige priser (se illustration nr. 5).

Klageren *kunne* godt have valgt en billet som var gyldig til hele rejsen – så skulle han blot have valgt ”Enkeltbillet til kr. 84” - men han valgte altså en Orange-billet.

Med henvisning til illustrationerne er det vores overbevisning, at når man foretager sit billetvalg, så bliver man mange gange i bestillingsforløbet gjort opmærksom på, at der er særlige vilkår knyttet til de billigere Orangebilletter og at DSB har bestræbt sig på at informere tydeligt om begrænsningerne ved at sørge for, at man ikke kan komme videre i købsforløbet uden at man indikerer, at man har læst og forstået informationen.

Som sagsbehandleren i første instans har skrevet til klageren, og som vi meget gerne vil gentage, så kan vi godt forstå at det er frustrerende at skulle betale en kontrolafgift når man har haft de bedste intentioner. Imidlertid havde klageren ikke gyldig billet til sin rejse med metroen og afgiften er dermed pålagt med rette. Også den efterfølgende sagsbehandling er i overensstemmelse med gældende regler og vi fastholder derfor kravet om betaling af afgiften.

Betalings- og klagefristen for en kontrolafgift pålagt i metroen er 14 dage fra udstedelsesdatoen.

Som følge af klagerens henvendelse til Metro blev betalingsfristen udskudt til den 1. april 2025 (se vedhæftede pdf-fil ’Metros svar til klageren’).

Imidlertid blev afgiften ikke betalt og derfor blev der sendt en rykkerskrivelse til klagerens e-Boks. Rykkeren udgør 100 kroner.

Hvis Ankenævnet har modtaget indbetaling af klagegebyret senest den 1. april vil rykkergebyret naturligvis blive annulleret. I modsat fald lyder vores samlede krav på i alt 850 kroner.

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på afgørelser i lignende klagesager vedrørende Orange-billetter fx sagerne 24-0254, 24-0173, 24-0004, 23-0179, 23-0187 m.fl.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg er helt med på, at det er mit ansvar at have købt billet til hele strækningen.

Min anke går på den forventning, man bør kunne have som forbruger. Når man specifikt søger på en strækning, så giver det ikke mening - og er direkte vildledende -, at udbyderen udbyder billetter, der kun dækker en del af strækningen.

Det ville aldrig ske på en platform, der fx solgte flybilletter. Det ville heller ikke ske, hvis jeg skulle finde en taxa fra a til b. At udbyde en billet til halvdelen af rejsen er jo irrelevant for forbrugeren. Med mindre den så at sige var klistret sammen med en anden billet, direkte, så jeg altså købte to billetter, der dækkede hele strækningen.

Og eftersom den kortere (og ufuldstændige) strækning bliver præsenteret i købsøjeblikket på linje med de muligheder, der er for at købe en billet, der dækker hele strækningen - ikke en del af den - foranlediges jeg til at tro, at alle de opstillede billetter gælder til det, jeg har søgt på.

I stedet står det med ganske småt, at der er tale om en delstrækning. Da der er tale om en app, og derfor en mobilskærm, som i forvejen kræver godt syn, er det med andre ord ikke en rimelig løsning over for fx svagtseende.

Havde den korte strækning fx været med rød skrift eller på anden måde fremhævet, så havde det været en smule mere brugervenligt.

Med andre ord: Den kortere strækning fremstår på helt samme måde i købsøjeblikket, som den strækning jeg efterspørger - og som der også gives forslag til.

Det er koblingen mellem brugeroplevelsen, som jo er åbenlyst forvirrende, og den forventning til resultaterne af en søgning, jeg med god tro kan have til min forespørgsel, som jeg finder misvisende og så ualmindelig, at jeg er overbevist om, at jeg slet ikke er den eneste, der har oplevet dette. Og hvis DSB er bekendt med, at der er (mange) andre, som har begået samme fejl, så mener jeg, at de som udbyder har et ansvar for at gøre det tydeligere.

Sagt helt firkantet: Ingen efterspørger en billet til en del af en rejse, så det giver ikke mening at levere resultater, der er sideordnede, som ikke alle dækker den fuldstændige rejse.

Jeg sælger til dagligt flyrejser til folk, og det er fuldstændig utænkeligt, at jeg foreslår dem fire-fem afgang, hvoraf de tre-fire afgang opfylder kundens behov og forventning, og samtidig foreslår en billet, der dækker 25% af deres behov - med mindre jeg så i samme tilbud eller sætning angiver, hvad tillægsbilletten koster og hvordan de to billetter derfor opfylder mit behov og min forventning.

Denne episode kan ganske enkelt ikke være ukendt for DSB, og derfor agter jeg også at bede en journalist om at søge aktindsigt i antallet af klager over netop denne misforståelse. Netop fordi der må påhvile DSB, som udbyder, et ansvar for, at jeg som forbruger ikke kan misforstå den ydelse, som DSB tilbyder.

Jeg har tidligere fået at vide, at denne type klager sjældent får medhold, hvilket indikerer, at problemet ikke blot er en tilfældig persons manglende opmærksomhed.

Derfor mener jeg også, at DSB burde have taget konsekvensen af, at folk begår, hvad der helt åbenlyst er en dum fejl, når de køber en billet til 1/4 af en strækning. I min verden burde den billet slet ikke blive udbudt. Den giver ikke mening.

Så jeg håber meget, at ankenævnet tager disse forhold med i betragtningen af, om der påhviler DSB et ansvar, der kan sidestilles med at udbyde en vare, som reelt kun er en del af den vare, som en kunde specifikt efterspørger."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand