

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0267

Klageren: XX
2630 Taastrup

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på Orangebillet i bus

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke var klar over, at hun havde købt en Orangebillet og ikke en standardbillet i DSB-appen og ikke fik lov til at stige af bussen for at købe en gyldig billet

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 29. oktober 2025 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 25. juni 2025 med toget fra Nørreport st. til Taastrup st., og skulle rejse videre fra Høje Taastrup st. med buslinje 116.

Forud for sin rejse havde klageren købt en Orangebillet i DSB-appen til strækningen Nørreport st. til Høje Taastrup st.

Ifølge klageren havde hun ikke været opmærksom på, at det var en Orangebillet og ikke en standardbillet, hun havde købt i appen, og derfor var hun i god tro steget på bussen ved Høje Taastrup st.

Imidlertid kom der billetkontrol ombord på bussen, inden den afgang fra stationen. Klageren fremviste ved billetkontrollen sin Orangebillet i DSB-appen:



Da klagerens Orangebillet ikke var gyldig i bussen, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 17:28.

Uddrag fra kontrollørens loggede data:

Stop	Høje Taastrup St.
Påstigning	25-06-2025 17:24:16
Udstedt dato/tid	25-06-2025 17:28:38
Stået af	25-06-2025 17:30:14
Passager tal	11
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Orange billet / Klapsæde billet
Bemærkning	Samme person som på id Orange billet samt udløbet billet
Id forevist	Kørekort

Klageren anmodede den 26. juni 2025 Movia om at annullere kontrolafgiften. Hun skrev:

"Kære rette vedkommende G.d. steg jeg på buslinje 116 fra Høje-Taastrup station - jeg var på vej hjem fra Nørreport, hvor jeg arbejder. Jeg pendler med DSB pendlerkort til Nørreport, hvilket jeg har gjort de sidste 13 år. Nogle gange, særligt inden sommerferien, køber jeg enkeltbillet gennem DSB-appen, og dette var tilfældet gårs dato. Jeg havde således købt enkeltbillet for togturen med Næstved-toget kl. 16.50 fra Nørreport st. Jeg har ved en fejl købt en orange-billet og jeg blev helt chokeret over, at den viste sig ikke at være gyldig, da kontrolløren scannede den. Jeg ville selvsagt ikke være steget ind i bussen sammen med kontrollørerne, hvis jeg havde vidst, at min billet ikke var gyldig og kontrollørerne kunne også se, at jeg var i god tro. Da min billet var blevet scannet af kontrolløren, kunne de ikke trække den tilbage, men bad mig om at skrive en klage og angive hændelsesforløbet. jeg havde derfor ikke mulighed for at gå ud af bussen og købe en DSB-billet for at komme hjem med linje 116. Jeg køber almindeligvis en zonebillet, men lige g.d. købte jeg en orange-billet, og havde ingen anelse om, at den ikke var gyldig i bussen."

Movia fastholdt kontrolafgiften den 30. juni 2025 og begrundede dette således:

"Da du mødte vores kontrollør i bussen, rejste du med en DSB Orange-billet.

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 DSB Orange 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.

Har du spørgsmål til Orange Billetten, kan du kontakte DSB på www.dsb.dk. Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Movia har beskrevet købsflowet ved bestilling af Orangebillet i DSB-appen:

1. 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, Arriva og NJ.

DSB Orange

DSB Orange er til dig, der ønsker afgangens billigste billet og kan rejse uden for myldretiden. Jo før du køber din DSB Orange-billet, jo flere billetter og afgange har du at vælge imellem.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, Arriva og NJ-stationer. Forsalget starter 2 mdr. før afgang – og billetten kan ikke refunderes.

2. Man skal derefter vælge billettype:

Standard	DSB 1'
☐ 166,- DSB Orange billet	☐ 606,- DSB 1' billet
☐ 190,- DSB Orange Fri billet	
☐ 426,- Standard billet	

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

Dine Billetter

UDREJSE

Fredag 12. apr 2024, 14:54 - 16:56

Fra [REDACTED]

Til [REDACTED]

DSB Orange billet

1 voksen 166 kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt 166 kr.

Fortsæt

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

I bestingelserne står der blandt andet, at billetten kun kan bruges mellem de stationer og forbindelser, der står på billetten, og at billetten ikke gælder i bussen.

4. Inden man køber sin billet, skal man acceptere 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 købte i DSB-appen en Orangebillet fra Nørreport st. til Høje Taastrup st., hvor hun i købsflowet ved valg af Orangebillet fik oplyst, at billetten ikke var gyldig til videre rejse med bussen. Den endelige DSB-billet var efter sin ordlyd gyldig til en bestemt togafgang fra Nørreport st. til Høje Taastrup st. i tidsrummet 16:50 til 17:09.

Således som købsflowet og den endelige billet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til bussen, er det ankenævnets opfattelse, at kunden i tilstrækkelig grad gøres opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til videre rejse med bussen. Derudover var billetten udløbet på tidspunktet for billetkontrol.

Ankenævnet finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at hun kunne rejse videre med buslinje 116 fra Høje Taastrup st.

Herefter blev kontrolafgiften på 1.000 kr. pålagt med rette.

Det forhold at klageren ifølge det oplyste ofte har købt pendlerkort til samme strækning og derfor kun lejlighedsvis køber enkeltbilletter, kan ikke føre til et andet resultat. Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at bussen ved billetkontrollen endnu ikke havde forladt stationen, da passageren jf. selvbetjeningsprincippet skal være i besiddelse af gyldig billet inden påstigning og eventuel vejledning vedr. billetkøb skal ske hos chaufføren i forbindelse med indstigning. Der var derfor ikke nogen pligt for kontrolløren til at lade klageren stige af bussen, da hun opdagede, at billetten ikke var gyldig.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har 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.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 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 selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikelskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikelskaber § 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 rejsebegrænsninger 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:

"Klagen drejer sig om det forhold, at jeg ikke får lov at stige af bussen for at købe en gyldig billet - bussen holder stille på busstopstedet, som er Høje-Taastrup station, og idet at jeg opdager, at min orange-billet ikke er gyldig i bussen - et forhold, som kontrollørerne gør mig opmærksom på, foreslår jeg, at jeg kan stå af, da bussen holder stille på busstopstedet, og ikke har startet motoren endnu. Jeg synes, at det er meget ufleksibelt af kontrollørerne, at de velvidende, at jeg er i god tro (jeg går nemlig ind i bussen SAMMEN MED kontrollørerne, da jeg er af den klare opfattelse, at min billet er gyldig), stopper mig i at stige af bussen, der ikke engang har startet motoren endnu, for at købe en billet og stige på bussen på ny. Hvis jeg havde vidst, at min billet ikke var gyldig eller var i tvivl herom, ville jeg selvsagt ikke være steget på bussen SAMMEN med kontrollørerne, der gik i gang med at se på min billet med det samme. De kunne have guidede mig i, at da bussen holder stille, vil jeg kunne nå at købe en billet. Jeg har vedlagt dokumentation for, at jeg har pendlet til København/Nørreport gennem rigtig mange år, hvor jeg har benyttet mig af et pendlerkort, uden aldrig at modtage en bøde, og at det ALDRIG har været min hensigt at gå ind i bussen uden en gyldig billet. Jeg foreslår, at jeg kan stige af bussen, der jo holder stille, hvilket jeg gjorde sammen med kontrollørerne, der bad om legitimation - på det tidspunkt holdt bussen fortsat stille, og jeg kunne have købt en billet og være kommet hjem. Det er efter min mening en meget streng og indgribende behandling at give en lovlydig borger, der foreslår at gå ud af den standsede bus for at købe en billet og kontrollørerne undskyldte for, at de var nødt til at pålægge mig en bøde. Jeg er meget ked af forløbet og chokeret over, at 2 kontrollører, der går ind i den standsede bus sammen med mig, ikke kan være mere pragmatiske, nu hvor bussens motor fortsat er slukket."

Indklagede anfører følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25067479, som blev udstedt den 25.06.2025 i buslinje 116. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

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

Hendes sag omhandler, at hun har kørt på en Orange Fri Billet i en bus. Det er derudover også en udløbet Orange Fri Billet med forkert afgang- og ankomstdestination, idet billetten er beregnet til DSB-tog til én fremadskridende rejse til og med Høje Tåstrup Station og ikke fra stationen, som klager den pågældende dag rejste fra. Da kontrollen finder sted kl. 17:24, og billetten udløb kl. 17:09, er også tiden på billetten overskredet.

En DSB Orange 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 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 Rejekort 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 bil-letkontrol.

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 Rejekort

Rejekort 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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

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

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på buslinje 116 ved Høje Taastrup St. den 25.06.2025 kl. 17:24:16. Kontrolløren foretager en billetkontrol umiddelbart efter, mens bussen stadig holder ved stoppestedet. Klager oplyser også i sin indsigelse at være steget på ved dette stoppested, der er buslinje 116's startstoppested.

Hvor steg du på bussen?: Høje Taastrup Station

Da klager under billetteringen fremviser en Orange Fri Billet, der ikke er gyldig i busser, og som i øvrigt heller ikke havde været gyldig i et DSB tog på grund af dens udløb og forkert start- og slutdestination, modtager hun en kontrolafgift, der er færdigudstedt kl. 17:28:38.

Stop	Høje Taastrup St.
Påstigning	25-06-2025 17:24:16
Udstedt dato/tid	25-06-2025 17:28:38
Stået af	25-06-2025 17:30:14

Jf. § 2.7.1 i de fælles landsdækkende rejseregler skal kunder, der ikke på forlangende kan vise gyldig rejsehjemmel, betale en kontrolafgift.

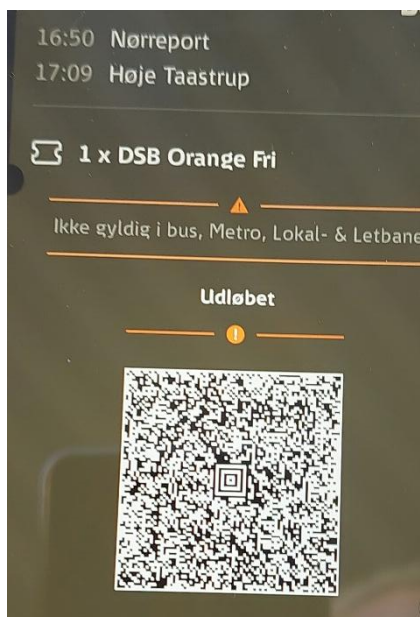
2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kommentarer og afgørelse

Klager fremviste under kontrollen følgende billet:



Af billetten fremgår det, at den:

1. Ikke er gyldig til hverken bus, metro, lokal- eller letbane
2. Kun er gyldig mellem kl. 16:50 og 17:09
3. Kun er gyldig til én fremadskridende rejse fra Nørreport til Høje Taastrup

Derfor er billetten ikke at betragte som gyldig i den pågældende bus på nogen måder.

Klager kontaktede os dagen efter den 26.06.2025.

Uddrag fra klages indsigelse:

Klager: *Nogle gange, særligt inden sommerferien, køber jeg enkeltbillet gennem DSB-appen, og dette var tilfældet gårs dato.*

Som fremgår på næste side, kan vi se klagers samlede historik på DSB-appen, både hvad angår pendlerkort, Orange Fri og standardbilletter.

Vi kan se, at klager plejer at have pauser mellem sine pendlerkort, hvor hun køber andre typer af billetter. Klager har følgende pauser mellem den 12.03.2025 til september:

Fra den 11.04.2024 til den 22.04.2025.

Fra den 22.06.2025 til den 30.06.2025.

Fra den 30.07.2025 til den 06.08.2025.

Vi kan også se, at klager fra den 12.03.2025 til udstedelsestidspunktet den 25.06.2025 kl. 17:28 har købt 8 standardbilletter og 2 Orange Fri billetter i samme periode.

Kunden havde ikke et gyldigt pendlerkort den 25.06.2025.

06.08.2025 09:58:56	55ABFC1E	DSB pendler st...	()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	06.08.2025 00:00:00	05.09.2025 03:59:00	1 Voksen	1140
08.07.2025 17:24:16	55E7PL8H	Standard	Nørreport (1)	København, Fr...	Gælder i 6 zon...	08.07.2025 17:24:00	08.07.2025 19:39:00	1 Voksen	48
08.07.2025 08:31:49	55ES7KR7	Standard	Brunellevvej (Fr...	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	08.07.2025 08:31:00	08.07.2025 10:46:00	1 Voksen	48
07.07.2025 16:37:44	55ESHT4P	Standard	Nørreport (1)	København, Fr...	Gælder i 6 zon...	07.07.2025 16:37:00	07.07.2025 18:52:00	1 Voksen	48
07.07.2025 08:30:54	55ES4NRB	Standard	Brunellevvej (Fr...	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	07.07.2025 08:30:00	07.07.2025 10:45:00	1 Voksen	48
03.07.2025 20:50:45	55EH6FC5	DSB pendler st...	()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	30.06.2025 00:00:00	30.07.2025 03:59:00	1 Voksen	1140
02.07.2025 09:30:00	55ESGP2P	Standard	Brunellevvej (Fr...	Høje Taastrup	Gælder i 2 zon...	02.07.2025 09:29:00	02.07.2025 10:44:00	1 Barn	12
30.06.2025 09:03:01	55EH6FC5	DSB pendler st...	()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	30.06.2025 00:00:00	30.07.2025 03:59:00	1 Voksen	1140
26.06.2025 18:28:54	55EHE0EJ	Åben billet	Nørreport St. ()		Gælder i 0 zon...	26.06.2025 17:24:41	26.06.2025 17:55:00	1 Voksen	46
26.06.2025 08:39:57	55EHRGT4	Standard	Høje Taastrup ()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	26.06.2025 08:39:00	26.06.2025 10:54:00	1 Voksen	48
25.06.2025 16:44:21	55EHG42A	DSB Orange Fri	Nørreport (1)	København, Fr...	Gælder i 6 zon...	25.06.2025 04:00:00	26.06.2025 03:59:00	1 Voksen	43
25.06.2025 08:28:44	55EHB0GM	Standard	Høje Taastrup ()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	25.06.2025 08:28:00	25.06.2025 10:43:00	1 Voksen	48
24.06.2025 17:05:05	55EH53N7	Standard	Nørreport (1)	København, Fr...	Gælder i 6 zon...	24.06.2025 17:04:00	24.06.2025 19:19:00	1 Voksen	48
24.06.2025 08:47:36	55EJSBM6	Standard	Høje Taastrup ()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	24.06.2025 08:47:00	24.06.2025 11:02:00	1 Voksen	48
16.06.2025 09:40:35	55E28N1P	DSB pendler st...	()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	23.05.2025 00:00:00	22.06.2025 03:59:00	1 Voksen	1140
12.06.2025 08:05:04	55E4GCGT	Standard	Hellerup (30)	Hellerup og Ge...	Gælder i 3 zon...	12.06.2025 08:04:00	12.06.2025 09:34:00	1 Voksen	30
28.05.2025 17:39:12	55ELBS7A	Standard	Brunellevvej (Fr...	Høje Taastrup	Gælder i 2 zon...	28.05.2025 17:39:00	28.05.2025 18:54:00	1 Barn	12
28.05.2025 17:38:31	55ELBS4L	Standard	Brunellevvej (Fr...	Høje Taastrup	Gælder i 2 zon...	28.05.2025 17:38:00	28.05.2025 18:53:00	1 Voksen	24
27.05.2025 14:54:10	55E2HUN9	Standard	Nørreport (1)	København, Fr...	Gælder i 6 zon...	27.05.2025 14:53:00	27.05.2025 17:08:00	1 Barn	24
27.05.2025 08:34:59	55E242B5	Standard	Høje Taastrup ()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	27.05.2025 08:34:00	27.05.2025 10:49:00	1 Barn	24
22.04.2025 08:04:57	55E0HK9H	DSB pendler st...	()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	22.04.2025 00:00:00	22.05.2025 03:59:00	1 Voksen	1140
11.04.2025 15:56:47	55EC2EB0	DSB Orange Fri	Nørreport (1)	København, Fr...	Gælder i 6 zon...	11.04.2025 04:00:00	12.04.2025 03:59:00	1 Voksen	41
12.03.2025 08:20:58	55FXNTNR	DSB pendler st...	()	Høje Taastrup	Gælder i 6 zon...	12.03.2025 00:00:00	11.04.2025 03:59:00	1 Voksen	1140

Movia mener, at klager alene på baggrund af sine dokumenterede køb på DSB appen fra marts op til slutningen af juni har købt så mange standardbilletter, at hun måtte have større kendskab til at fortsætte med dette, hvis hun skulle rejse med bus.

Klager: "Jeg har ved en fejl købt en orange-billet og jeg blev helt chokeret over, at den viste sig ikke at være gyldig, da kontrolløren scannede den. Jeg ville selvsagt ikke være steget ind i bussen sammen med kontrollørerne, hvis jeg havde vidst, at min billet ikke var gyldig og kontrollørerne kunne også se, at jeg var i god tro. Da min billet var blevet scannet af kontrolløren, kunne de ikke trække den tilbage"

Det er beklageligt, når man i situationen på bussen bliver opmærksom på, at ens billet ikke er gyldig. Det understreger dog vigtigheden af, at man som rejsende på forhånd sikrer sig, at ens billet er korrekt og gyldig til den rejse, man skal foretage. Det er stærkt anbefalet, at dette tjek foretages inden påstigning, da man ved at stige på bussen selv påtager sig ansvaret for at have gyldig billet.

Det bemærkes i den forbindelse, at betingelsen for at undgå en kontrolafgift ikke handler om, hvorvidt man er i god tro, men om der på forlangende kan fremvises en gyldig billet. Movia har sjældent mulighed for at vurdere baggrunden for manglende gyldig billet – om det skyldes forglemmelse, bevidst unddragelse, uvidenhed eller andet – og vurderingen beror derfor udelukkende på, om der foreligger gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Det skal i øvrigt understreges, at en rejse anses for påbegyndt ved selve påstigningen, uanset om bussen holder ved et stoppested eller ej.

Movia bemærker endvidere, at klager ikke rettede henvendelse til chaufføren for at få afklaret billetens gyldighed, hvis der reelt havde været tvivl herom. Billetten angiver tydeligt, at den ikke er gyldig til rejse med bus, og da klager valgte at stige på bussen uden at søge vejledning hos chaufføren, må det lægges til

grund, at hun var tilstrækkeligt bevidst om billettypen og dens anvendelsesområde, uanset at hun måtte have opfattet det anderledes, medmindre årsagen var bevidst unddragelse af delvis betaling.

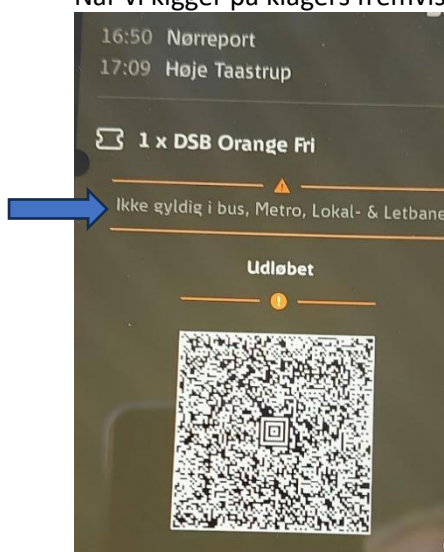
Produktet orange-billet

En DSB Orange 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 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.

Når vi kigger på klagers fremviste billet, kan vi se, at der på forsiden er information om billetens gyldighed.



Bestillingen af Orange-Billetter

Under bestillingen af Orange-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, Arriva og NJ.

DSB Orange

DSB Orange er til dig, der ønsker afgangens billigste billet og kan rejse uden for myldretiden. Jo før du køber din DSB Orange-billet, jo flere billetter og afgange har du at vælge imellem.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, Arriva og NJ-stationer. Forsalget starter 2 mdr. før afgang – og billetten kan ikke refunderes.

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

Standard

☐ **166,-**

DSB Orange billet

☐ **190,-**

DSB Orange Fri billet

☐ **426,-**

Standard billet

DSB 1'

☐ **606,-**

DSB 1' billet

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

Dine Billetter

UDREJSE

Fredag 12. apr 2024, 14:54 - 16:56

Fra [redacted]
Til [redacted]

DSB Orange billet

1 voksen

166 kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

166 kr.

Fortsæt

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

I disse står der blandt andet, at billetten kun kan bruges mellem de stationer og forbindelser, der står på billetten, og at billetten ikke gælder i bussen.

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 understreger, at den fremlagte Orange Fri-billet var ugyldig af flere årsager: For det første er produktet generelt ikke gyldigt til rejser med bus. For det andet var den angivne gyldighedsperiode udløbet på kontrolltidspunktet. Og endelig kan der ikke være tale om en fremadskridende rejse mod Høje Taastrup, når rejsen netop blev påbegyndt i Høje Taastrup.

Det er Movias opfattelse, at ansvaret for korrekt billetkøb entydigt påhviler klager. Der kan ikke ske nogen overførsel af ansvar til Movia, idet der både i bestillingsforløbet og på selve billetten gives tydelig information om produktets begrænsninger. Hvis klager havde været i tvivl om billettens gyldighed, kunne hun have rådført sig med chaufføren, hvilket ikke skete.

Movia bemærker endvidere, at klager tidligere har anvendt DSB's app og dermed må formodes at have et vist kendskab til forskellen mellem standardbilletter og produkter som Orange eller Orange Fri, der har særlige betingelser og begrænsninger.

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er et område med betydelig risiko for omgåelse af betaling, hvis det accepteres, at en passager kan rejse i bus med en Orange-billet uden, at det medfører en kontrolafgift. Orange-billetter er stærkt rabatterede produkter og er netop derfor underlagt en række særlige betingelser, som fremgår tydeligt både i købsforløbet og på selve billettens forside.

Ligeledes ville det underminere kontrollen, hvis man kunne undgå en afgift ved blot at forlade bussen eller købe en ny billet efterfølgende, når man er blevet taget i at rejse med ugyldig eller manglende billet. En sådan praksis ville i realiteten muliggøre, at man konsekvent kunne rejse uden gyldig billet og blot afvente kontrollens tilstedeværelse, før man foretager et køb.

Derfor er det afgørende, at gyldig rejsehjemmel allerede foreligger ved påstigning, uanset om bussen endnu har forladt stoppestedet eller ej.

Movia finder ikke, at ansvaret er overdraget til os, mens vi ingen omstændigheder har fundet, der kunne fritage klager fra at betale en kontrolafgift."

Til dette har klageren anført:

”Min eneste supplerende bemærkninger er, at jeg har været pendler gennem de sidste 10-15 år (hvor jeg fast har brugt et månedskort), og aldrig har oplevet, at en borger, der er i god tro, INDEN togets/bussens afgang, ikke får lov at stige af TOGET/BUSSEN for at købe en billet.

Dernæst skal jeg gøre opmærksom på, at der ikke var nogen reel prismæssig forskel mellem orangebilletten og enkeltbilletprisen den pågældende dag, og at jeg ved tidligere lejligheder har købt en almindelig enkeltbillet.

Hvis det havde været min hensigt at snyde, ville jeg selvsagt ikke være gået ind i bussen SAMMEN med kontrollørerne – jeg så dem, INDEN jeg gik ind i bussen, og det kan de bekræfte over for jer.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand