

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0226
Klageren:	XX på egne vegne og på vegne af YY og ZZ
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	3 kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet rejse i Metroen med DSB Orangebilletter
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at deres tog ikke som forventet kørte helt til Lufthavnen, hvorfor de måtte skifte til Metro på Københavns Hovedbanegård og havde en forventning om, at deres DSB Orangebilletter ville være gyldige til hele rejsen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. september 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren og hans medrejsende 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

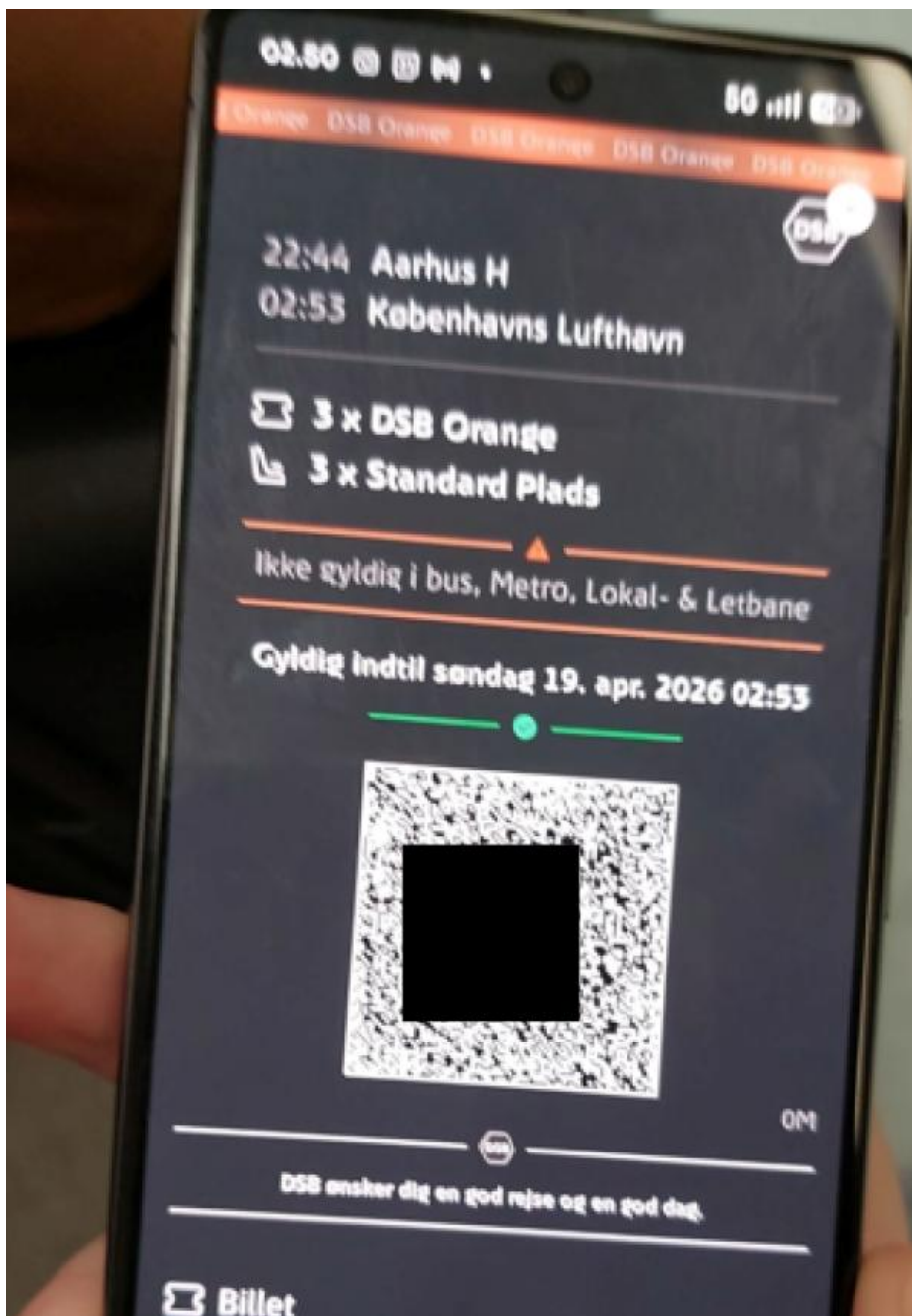
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og to medrejsende rejste den 19. april 2026 med DSB fra Aarhus mod Københavns Lufthavn på tre Orangebilletter med tilhørende pladsbilletter.

Ifølge klageren fremgik det ved købet af billetterne, at toget kørte hele vejen til Københavns Lufthavn. Ved ankomsten til Aarhus H konstaterede de imidlertid, at toget kun kørte til Københavns Hovedbanegård. Klageren undersøgte herefter DSB-appen, som henviste til Rejseplanen ved rejseændringer. Rejseplanen viste ifølge klageren, at den hurtigste forbindelse videre til Københavns Lufthavn var med Metroen, idet det næste tog først ville ankomme efter deres planlagte flyafgang.

Ved ankomsten til Københavns Hovedbanegård steg klageren og de to medrejsende derfor ombord på Metroen mod Københavns Lufthavn. Under rejsen blev deres rejsehjemmel kontrolleret, og da de alene kunne forevise DSB Orangebilletter, som ikke er gyldige til rejse med Metroen, blev der udstedt tre kontrolafgifter på hver 750 kr.

Kontrollørens foto af den fremviste Orangebillet:



PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Vi var tre gutter der steg på toget i Aarhus for at skulle nå et fly fra Københavns lufthavn klokken 05:45. Vi havde købt tre orange billetter med tilhørende pladsbilletter til turen. Da vi købte billetten stod der i DSB appen at toget kørte hele vejen til Københavns lufthavn og at billetten gjaldt for den strækning, men da vi ankommer til Aarhus station kan vi se at toget kun står til at køre til Københavns hovedbanegård. Jeg kigger i DSB appen som informerer mig om at jeg skal undersøge Rejseplanen i tilfælde af eventuelle rejseændringer. Det gør jeg så og Rejseplanen foreslår at vi bare tager metroen resten af vejen, for det næste mulige

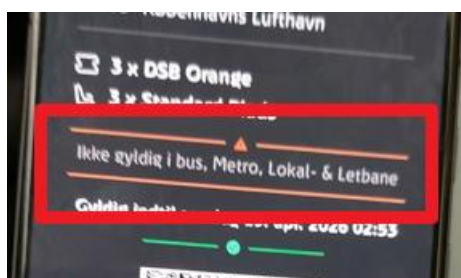
tog kørte først efter klokken 6 om morgenen hvilket er efter vores flyafgang. Vi rejser så gennem Danmark i løbet af natten og da vi ankommer til Københavns hovedbanegård klokken lidt over 2, hopper vi videre i metroen i den tro at vores billet gjaldt der også. Det finder vi så ud af den ikke gør da der stiger en flink og professionel billetkontrollør på metroen kun 2 stop før lufthavnen, som scanner vores billet og informerer os om at den altså ikke er gyldig, hvilket resulterer i 3 kontrolafgifter. Jeg oplever ikke at vi er blevet tydeligt nok informeret om at rejsen vi havde købt og betalt for, eller at vi for den sags skyld har fået det vi har betalt for. Havde det været tydeligt at vores togbillet til Københavns lufthavn ikke var gyldig i alle slags tog, så havde jeg selvfølgelig købt en billet inden vi steg på metroen og undgået alt det her. Den første gang jeg selv lagde mærke til at billetten ikke var gyldig i metroen var da billetkontrolløren havde scannet billetten hvorefter jeg så at der stod i appen, på den side man kun skal bruge når billetten skal scannes, at billetten ikke gjaldt metro, bus osv. Det synes jeg ikke er tilstrækkelig tydelig kommunikation.

Først og fremmest vil jeg gerne have tydeligere kommunikation fra DSB's side, sådan at dette ikke sker for andre. Dernæst vil jeg gerne have kontrolafgifterne sløjftet da jeg mener at vi har forsøgt at gøre hvad vi troede var det rigtige i en ret forvirrende og utydelig situation."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Klageren og hans medrejsende fik hver udstedt en kontrolafgift den 19. april 2026, idet der ikke ved billettering i metroen kunne fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Der blev fremvist en Orangebillet, som ikke er gyldig til rejse med metroen, hvilket også fremgik af selve billetten.



Uanset hvordan en Orangebillet købes, gøres kunden i købsflowet og på selve billetten altid opmærksom på, at denne billet ikke er gyldig til rejse med bus, Metro, Lokal- og Letbane.

En Orangebillet er en særlig rabatteret billet, hvortil der knytter sig helt særlige vilkår, herunder at billetten kun kan anvendes til rejse med DSB. Ønsker en kunde således at benytte et af de transportmidler som billetten ikke dækker, må der anskaffe en ordinær billet.

Det er altid passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet, hvilket vil sige, at passageren inden påstigning må tilsikre sig, at billet er gyldig ved påstigning eller eventuel omstigning.

Havde klageren således kigget på billetten, ville det tydeligt at se på billetten, at denne **IKKE var gyldig til rejser med bus, Metro, Lokal- eller Letbane.**

I forhold til sagsbehandlingen i kundeservice kan vi oplyse, at vi ikke forholder os til, om der måtte være handlet i god eller ond tro, om en kunde tidligere har modtaget en kontrolafgift, eller om kunden er barn, studerende, pensionist, turist etc. Vi forholder os alene til, at det altid er passagerens eget ansvar (jf. de fælles landsdækkende rejseregler) – inden påstigning – selv at sikre sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende.

Vi anser derfor på baggrund af ovenstående kontrolafgifterne for såvel korrekt udstedte som efterfølgende fastholdte, idet klageren og hans medrejsende har rejst med metroen uden at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og således ikke har betalt for deres rejse, herunder det påkrævede metrotillæg, og det er således uomtvisteligt, at klageren og de medrejsende var uden gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi uændret fastholder vores krav vedrørende kontrolafgifterne og dermed betaling af 3 x 750 kr. ”

Til dette har klageren anført:

”Det er vigtigt for mig at understrege at mit problem som sådan ikke er med Københavns Metro, da jeg giver dem fuldstændig medhold i at vi ikke havde korrekt rejsehjemmel på metroen. Mit problem er derimod med DSB, der havde solgt os en rejse som de ikke var i stand til at fuldføre. Der var ingen information om togbusser, og jeg tror ærligt talt ikke at det var blevet indsat nogle togbusser. Der var ingen information omkring den videre rejse hverken i toget eller på perronen.

Hovedgrunden til at vi valgte at stige på metroen uden en metro billet, var at vi ikke vidste hvordan vi ellers skulle komme til Københavns Lufthavn til tiden med de billetter vi havde købt. En anden grund er at alt dette foregik midt om natten på meget lidt søvn. Jeg forstår selvfølgelig fuldt ud hvis søvnmangel ikke gælder som en formildende omstændighed, men jeg vil dog stadigvæk gerne have det med.

Min klage bunder sig hovedsageligt i at jeg er frustreret over at, fordi DSB ikke kan informere tydeligt om ændringer i rejsen, men blot henviser til Rejseplanen som ikke kun viser information der er gældende til den enkelte orange billet. Denne misvisende information er så det der resulterer i at vi vælger at tage metroen uden en gyldig billet, da det jo var det der stod på Rejseplanen.

Hvis reglerne siger at man får en kontrolafgift når man kører med Metroen uden en gyldig billet, og der ikke er plads til nogen undtagelser. Så synes jeg heller ikke at der burde være nogen undtagelse til den regel der siger at hvis jeg betaler for en rejse fra Aarhus til Københavns Lufthavn, så får jeg en rejse fra Aarhus til Københavns Lufthavn og ikke kun til Københavns Hovedbanegård.”

Til dette har indklagede anført:

”Vi forstår fuldt ud, at det var en rigtig kedelig situation, klageren og hans medrejsende stod i, men som han selv skriver, valgte de at stige på metroen, da de ikke vidste, hvordan de ellers skulle komme til lufthavnen, at det var midt om natten og søvnmangel selvfølgelig ikke gælder som en formidende omstændighed.

På alle metrostationer er der opsat billetautomater, hvor der kan anskaffes billet, måtte dette være nødvendigt, ligesom det også fremgår af informationstavler at rejse uden billet ved billettering vil udløser en kontrolafgift på 750 kr.

Som vi læser klagerens mail, er denne primært rettet mod manglende information fra DSB og ikke så meget en klage over de udstedte kontrolafgifter.

Vi må fastholde, at det er uomtvisteligt, at klageren og de 2 medrejsende ikke havde gyldig billet som kunne fremvises i metroen, hvorfor alle 3 kontrolafgifter er korrekt udstedte og således fastholdes.

De rejsende valgte at sige ombord, uden på forlangende at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, og vi må igen henvise til de fælles landsdækkende rejsereglers pkt. 2.3, 2.4 og 2.7. ”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren og de to medrejsende foreviste ved billetkontrollen i Metroen tre DSB Orangebilletter. Orangebilletter er alene gyldige til rejse med DSB og er ikke gyldige til rejse med bus, Metro, lokalbane eller letbane.

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 er gjort opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til omstigning til Metro.

Klageren har oplyst, at de befandt sig i en vanskelig situation, idet deres tog efter det oplyste ikke fortsatte til Københavns Lufthavn som forventet, og at Rejseplanen viste Metroen som den hurtigste forbindelse til lufthavnen. Disse forhold kan imidlertid ikke føre til et andet resultat. Rejseplanen tager ikke stilling til den enkelte billets gyldighed, og en anbefalet rejseforbindelse indebærer derfor ikke, at en Orangebillet bliver gyldig til transportmidler, som billetten efter sine vilkår ikke omfatter.

Ankenævnet finder derfor, at klageren og hans medrejsende ikke med rette kunne regne med, at de kunne rejse med Metroen fra Københavns Hovedbanegård til Københavns Lufthavn på deres Orangebilletter. Hvis de ønskede at fortsætte rejsen med Metroen, måtte de inden påstigning have købt en ny billet med gyldighed i Metroen.

Herefter blev kontrolafgifterne pålagt med rette, og der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

Det bemærkes, at ankenævnet i nærværende afgørelse ikke har taget stilling til klagerens eventuelle ret til refusion af billetprisen via DSB for den oplevede togaflysning, men at klageren kan henvende sig til DSB Kundeservice for en videre afklaring af dette forhold.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand