

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0004
- Klageren:** XX
4100 Ringsted
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på DSB Orangebillet i Metroen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der ikke blev givet tilstrækkelige oplysninger i købsflow'et om billettens begrænsede anvendelsesområde, og at den omstændighed, at DSB efterfølgende har forbedret appen, bekræfter at oplysningerne var utilstrækkelige
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

FLETALSAFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 9. november 2023 rejse fra Ringsted st. til Vibenhushus Runddel st., der er en Metrostation. Han indtastede disse stationer i DSBs billetapp og fik mulighed for at købe en Orange Fri-billet til 76 kr. Orangebilletter er et rabatteret produkt, der har den begrænsning, at den ikke gælder til bus, Metro, Letbane eller Lokaltog.

Billetten var isoleret set gyldig til togrejse mellem Ringsted og København H, men da der i den medfølgende rejseplan var oplyst Vibenhushus Runddel st., regnede klageren med, at billetten var gyldig til hele rejsen.

Ved kontrol i Metroen kl. 08:40 blev hans rejsehjemmel kontrolleret, og da DSB Orange og Orange Fri-billetter ikke er gyldige til rejse med Metroen, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Det klagede han over til Metro Service, der fastholdt kontrolafgiften.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist bang udtaler:

”Klageren indtastede afgang- og ankomstdestinationerne Ringsted og Vibenhushus Runddel st. (Metro), hvorefter han i købsflow’et ved valg af Orange Fri-billet fik oplyst, at der knyttede sig særlige vilkår til billetten. Her fremgik det, at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med Metro.

Den endelige billet var efter sin ordlyd gyldig fra Ringsted st. til København H. 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 købsflow’et og den endelige printselvbillet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til Metroen, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletter ikke er gyldige til den del af rejsen, der foregår med Metro.

Vi finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at han kunne rejse videre med Metroen efter ankomst til København H. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

Det ændrer ikke derpå, at DSB efter ankenævnets anbefaling har ændret i købsflow’et, så oplysningerne er blevet tydeligere.”

2 medlemmer, Torben Steenberg og Rolf Høymann Olsen udtaler:

"Billetten var ikke gyldig til Metrorejser, og kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

På baggrund af at vi kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter på tidspunktet for klagerens sag udgjorde en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, tager vi dette som udtryk for, at kunderne ikke fik tilstrækkelig tydelig information undervejs i købsflow'et.

Der skal i forbrugerforhold gives tydelige oplysninger til forbrugeren/kunden om tungtvejende forhold. Vi finder, at Orangebillettens begrænsede gyldighedsområde er tungtvejende, når konsekvensen kan være en kontrolafgift på 750 kr.

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en Metrodestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet. På dette tidspunkt i bestillingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har et begrænset anvendelsesområde.

På baggrund af det anførte kan Metro Service ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Metroen. Da der er tale om en praksisændring, skal Metro Service ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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 rejsereregler (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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Før afrejse fra Ringsted station søgte jeg i DSB app en rejse fra Ringsted st. til Vibenhushus Runddel. App'en viser en række muligheder. Jeg vælger den billigste som er en orange billet. På dette tidspunkt nævnes ingen begrænsninger overhovedet, så i den efterfølgende købsprocess har jeg den forventning jeg stadig er i gang med at foretage et køb til hele rejsen og til den valgte pris i første skærmbillede. Jeg klager over stærk begrænset (men eksisterende) information under købsprocessen, som nemt kan overses. Også efter køb, er der stærk mangelfuld information at billetten ikke gælder hele rejsen, i flere skærmbilleder nævnes intet og kunden har derfor den forventning at den købte billet gælder hele rejsen. Alt dette er i øvrigt blevet rettet i en senere app version, så alt påklagede er rettet! DSB mener tydeligvis selv at informationen har været utilstrækkelig. Billede dokumentation af skærmbilleder per 9. November haves.”

og videre:

Jeg har følgende bemærkning og præciseringer, da jeg mener denne sag adskiller sig fra tidligere sager.

Jeg vil gerne præcisere at jeg mener at på det tidspunkt i app'en, hvor forbrugeren skal foretage sit **produktvalg** (jf. billede 3 i Metroen svar), er der **skjult og tilbageholdt væsentlige oplysninger om begrænsninger**, at de påvirker forbrugeren valg og beslutning af produkt. Efterfølgende oplysninger om evt. begrænsninger er så uhensigtsmæssig og så sent i købsprocessen, at det stadig må betragtes som vildledende.

Jeg noterer mig desuden at sager vedrørende rejse på Orangebilletter har udgjort en ikke-ubetydelig andel af jeres sagsmængde i 2023, som I selv hæfter jer ved.

På trods af dette, blev jeg så sent som november 2023, som forbruger forsat ikke tydeligt gjort opmærksom på at orangebilletten ikke kunne anvendes til hele den søgte rejse.

Denne sag, mener jeg, adskiller sig på følgende områder fra tidligere sager:

1. DSB har med nye opdateringer af app'en indført to meget tydelige informationer til forbrugeren før og under produktvalg om begrænsninger for orangebilletterne.

DSB har derfor ikke selv ment at oplysningerne om orangebilletternes begrænsning har været tilstrækkelig.

1a. Før valg af produkt (jf. ASN_DSB_APP_Billede1.jpg)

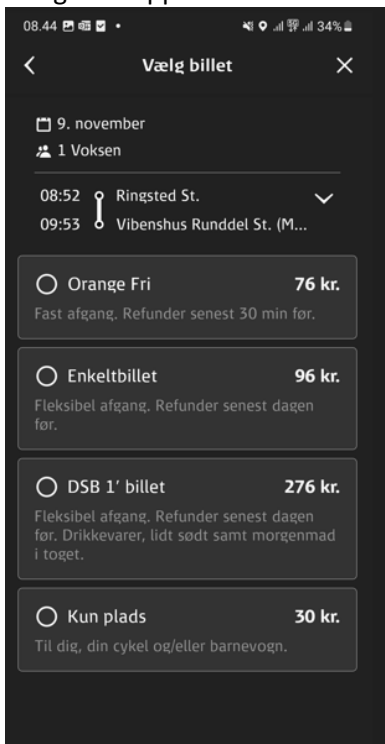
1b. Ved valg af orangebillet (jf. ASN_DSB_APP_Billede2.jpg)

2. Vedrørende evt. omgåelsesrisiko, så bør den være væsentligt mindre end andre sager, da jeg dels er blevet orienteret om orangebilletternes begrænsning, men fremforalt at DSB kraftigt har forbedret produktets oplysninger under og ved valg af produkt i app'en.

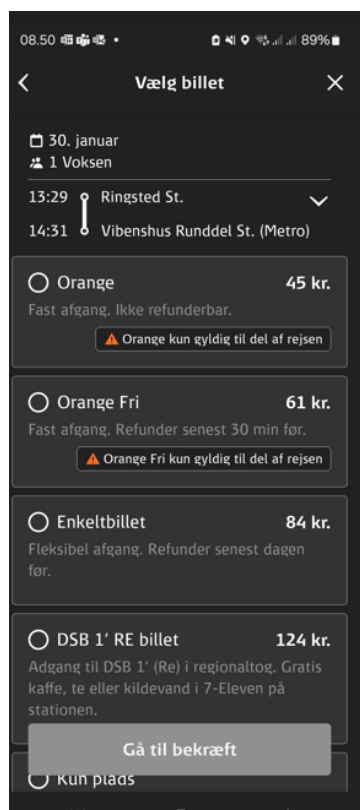
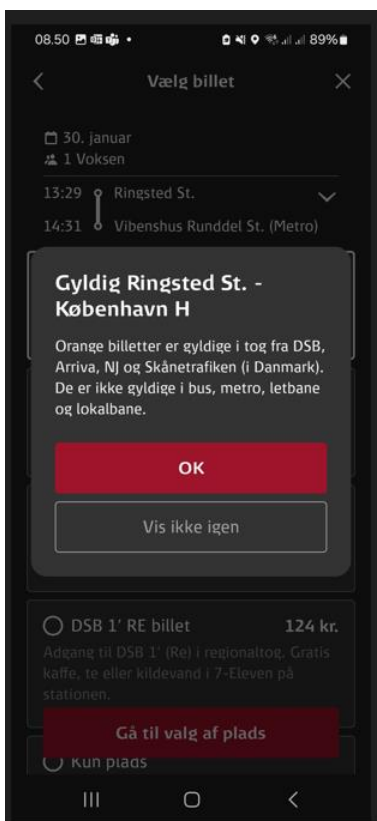
Jeg vedhæfter for en god ordens skyld, det skærmbillede (ASN_GAMMEL_DSB_APP_Billede3.jpg), som jeg

d.9 november 2023 fik præsenteret som forbruger over de forskellige mulige produkter, som jeg som forbruger **forventer** opfylder rejsesøgningen.

DSB gamle app:



DSB nye app:



Indklagede anfører følgende:

” Klageren modtog den 9. november 2023 kl. 08:40 en kontrolafgift, da han ved billettering efter metroen har forladt København H, fremviste en Orange billet, der ikke er gyldig til rejse med metroen. I billetteringssituationen oplyste klageren at skulle til Vibenhush Runddel.

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 rejse-regler, som blandt andet omfatter DSB, Metro og Movia og som er tilgængelig på DOT's hjemmeside.

Af [de fælles landsdækkende rejseregler](#) fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige billet eller sit gyldige kort, at kunden selv skal sikre sig, at den modtagne billet svarer overens med det ønskede samt konsekvens af manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel samt reglerne for brugen af rejsehjemmel:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK.

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. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

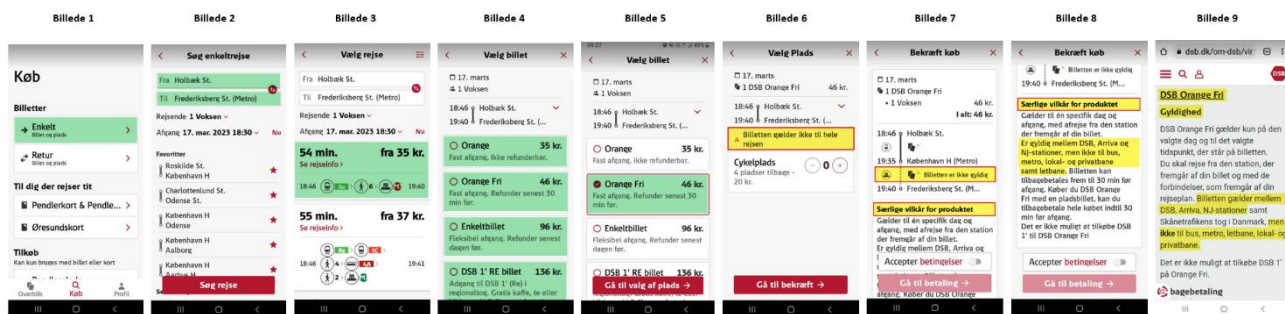
Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB-app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

En Orange Fri billet er en særlig rabatteret DSB billet, hvortil der knytter sig særlige vilkår.

Desværre er det ikke muligt at genskabe kundens eksakte købsflow tilbage i tiden, så nedenstående billedokumentation er et tilsvarende køb, hvor der er søgt på og købt en billet fra provinsen og til en metrostation.



- Først vælges hvilken type billet, der ønskes – i dette tilfælde en Enkelt (billede 1).
- Her indtastes den ønskede fra og til destination – og der trykkes Søg rejse (billede 2).
- Derefter fremkommer flere forskellige afgang og i det viste eksempel har kunden valgt afgang kl. 18:46. Bemærk her at der ved den vidste og valgte afgang står fra 35 kr. (billede 3)
- Af billede 4 fremgår de billetter, der er mulige for at vælge til den pågældende afgang, og kunden har her valgt Orange Fri billet, som er en anelse dyre end billetten vist på billede 3, da en Orange Fri billet kan refunderes op til 30 minutter før afgang se billede 5.
- Næste valgmulighed er "Gå til valg af plads" (billede 6), men det eneste, der kan vælges til den pågældende rejse, er tilkøb af cykelplads. **Bemærk** at det af billede 6 tydeligt fremgår, at billetten ikke gælder til hele rejsen.
- På billede 7 vises dato for den valgte rejse, den valgte billettype, dennes pris samt den søgte rejse. **Bemærk** her at det tydeligt fremgår, at billetten ikke er gyldig til den del af den søgte rejse, der foregår med Metroen, samt at der er særlige vilkår for det pågældende produkt (billet). Disse særlige vilkår, som vises ved at kunden scroller ned på siden, fremgår ovenfor af billede 8. **Bemærk** her at det fremgår, at billetten er gyldig mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.
- For at komme videre i købsflowet fra billede 7/8, kræves det, at betingelserne accepteres. Klikkes der på **betingselser**, fremkommer de gældende DSB App Handelsbetingelser og ved at scrolle ned, er det muligt at læse om billetternes gyldighed, mulighed for tilbagebetaling, regler for kontrol og levering i appen og meget mere. Her kan blandt andet læses førnævnte for de enkelte produkter (billetter). Af billede 9 fremgår teksten, der omhandler det valgte produkt (billetten - DSB Orange Fri). **Bemærk** her at det tydeligt fremgår, at denne billet ikke er gyldig til rejse med bus, metro, letbane, lokal- og privatbane.
- Måtte de trufne valg dække den ønskede rejse afsluttes billede 7 med **Gå til betaling ->**.

Teksten, der fremgår under **Accepter betingelser**, er som tidligere anført Handelsbetingelserne for billetkøb via DSB appen – disse kan læses i deres helhed her: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/dsb-app/dsb-app---handelsbetingelser/>

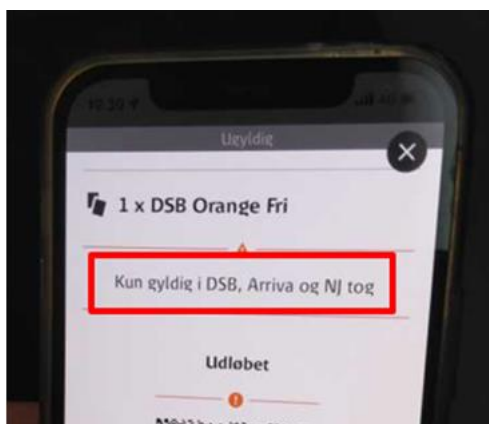
Nedenfor er indsat de informationer, DSB har registreret vedrørende klagerens køb den pågældende dag. Det med grønt markeret vedrørende den pågældende billet, som klageren fremviste i kontrolsituationen.

191248828	09.11.23	09.11.23	Ringsted	København, City	DSB Orange Fri	DSB App	Afsluttet																																			
DSB Orange Fri <table border="1"> <thead> <tr> <th>Start/Stop</th> <th>Kl.</th> <th>Tog</th> <th>Billet/Kort</th> <th>Plads</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ringsted St.</td> <td>07:48</td> <td>Regional-tog</td> <td>Ja</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>København H</td> <td>08:17</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>København H</td> <td>08:17</td> <td>Gåtur</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>København H (Metro)</td> <td>08:23</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>København H (Metro)</td> <td>08:24</td> <td>Metro</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Vibenshus Runddel St. (Metro)</td> <td>08:37</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads	Ringsted St.	07:48	Regional-tog	Ja	-	København H	08:17				København H	08:17	Gåtur	-	-	København H (Metro)	08:23				København H (Metro)	08:24	Metro	-	-	Vibenshus Runddel St. (Metro)	08:37			
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads																																						
Ringsted St.	07:48	Regional-tog	Ja	-																																						
København H	08:17																																									
København H	08:17	Gåtur	-	-																																						
København H (Metro)	08:23																																									
København H (Metro)	08:24	Metro	-	-																																						
Vibenshus Runddel St. (Metro)	08:37																																									
DSB Orange Fri <table border="1"> <thead> <tr> <th>Start/Stop</th> <th>Kl.</th> <th>Tog</th> <th>Billet/Kort</th> <th>Plads</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vibenshus Runddel St. (Metro)</td> <td>17:10</td> <td>Metro</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>København H (Metro)</td> <td>17:23</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>København H (Metro)</td> <td>17:23</td> <td>Gåtur</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>København H</td> <td>17:29</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>København H</td> <td>17:29</td> <td>InterCity-tog</td> <td>Ja</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Ringsted St.</td> <td>18:07</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads	Vibenshus Runddel St. (Metro)	17:10	Metro	-	-	København H (Metro)	17:23				København H (Metro)	17:23	Gåtur	-	-	København H	17:29				København H	17:29	InterCity-tog	Ja	-	Ringsted St.	18:07			
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads																																						
Vibenshus Runddel St. (Metro)	17:10	Metro	-	-																																						
København H (Metro)	17:23																																									
København H (Metro)	17:23	Gåtur	-	-																																						
København H	17:29																																									
København H	17:29	InterCity-tog	Ja	-																																						
Ringsted St.	18:07																																									
DSB Orange Fri [09.11.23 07:48 - 09.11.23 08:17] <table border="1"> <thead> <tr> <th>Varetype</th> <th>Vare</th> <th>Fra</th> <th>Til</th> <th>Rejsedato</th> <th>Voksen</th> <th>Pris</th> <th>Billetnr</th> <th>Bookingnummer</th> <th>Tilbagebetaling</th> <th>Hentet i app</th> <th>Senest vist i app</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Billet</td> <td>1429</td> <td>Ringsted</td> <td>København, City</td> <td>09.11.23</td> <td>1</td> <td>76,-</td> <td>55RLKEED</td> <td>-</td> <td></td> <td>09.11.23 07:37:09</td> <td>09.11.23 08:40:32</td> </tr> </tbody> </table>								Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Voksen	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app	Billet	1429	Ringsted	København, City	09.11.23	1	76,-	55RLKEED	-		09.11.23 07:37:09	09.11.23 08:40:32											
Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Voksen	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app																															
Billet	1429	Ringsted	København, City	09.11.23	1	76,-	55RLKEED	-		09.11.23 07:37:09	09.11.23 08:40:32																															
DSB Orange Fri [09.11.23 17:29 - 09.11.23 18:07] <table border="1"> <thead> <tr> <th>Varetype</th> <th>Vare</th> <th>Fra</th> <th>Til</th> <th>Rejsedato</th> <th>Voksen</th> <th>Pris</th> <th>Billetnr</th> <th>Bookingnummer</th> <th>Tilbagebetaling</th> <th>Hentet i app</th> <th>Senest vist i app</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Billet</td> <td>1429</td> <td>København, City</td> <td>Ringsted</td> <td>09.11.23</td> <td>1</td> <td>74,-</td> <td>55RLKEEN</td> <td>-</td> <td></td> <td>09.11.23 07:37:09</td> <td>09.11.23 17:20:09</td> </tr> </tbody> </table>								Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Voksen	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app	Billet	1429	København, City	Ringsted	09.11.23	1	74,-	55RLKEEN	-		09.11.23 07:37:09	09.11.23 17:20:09											
Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Voksen	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app																															
Billet	1429	København, City	Ringsted	09.11.23	1	74,-	55RLKEEN	-		09.11.23 07:37:09	09.11.23 17:20:09																															
Betalingsoplysninger <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type</th> <th>Beløb</th> <th>Kort</th> <th>Ref</th> <th>Transaktion</th> <th>Status</th> <th>Transaktionshistorik</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kreditkortbetaling</td> <td>150,-</td> <td>VISA</td> <td>191248828</td> <td>191248828</td> <td>Afsluttet</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>								Type	Beløb	Kort	Ref	Transaktion	Status	Transaktionshistorik	Kreditkortbetaling	150,-	VISA	191248828	191248828	Afsluttet	-																					
Type	Beløb	Kort	Ref	Transaktion	Status	Transaktionshistorik																																				
Kreditkortbetaling	150,-	VISA	191248828	191248828	Afsluttet	-																																				

Af ovenstående fremgår det, at billetten er gyldig til rejse med Regionaltog fra Ringsted til København H:

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Ringsted St.	07:48	Regional-tog	Ja	←
København H	08:17			
København H	08:17	Gåtur	-	-
København H (Metro)	08:23			
København H (Metro)	08:24	Metro	-	-
Vibenshus Runddel St. (Metro)	08:37			

Det skal også anføres, at det – af billetten som klageren modtog og fremviste i kontrolsituationen – tydeligt har fremgået, at denne kun var gyldig i DSB, Arriva og NJ tog.



Desværre har vores medarbejder ikke taget noget billede af den fremviste billet, ligesom klageren heller ikke i forbindelse med sagsbehandlingen hos os har fremsendt billede af den pågældende billet.

I forhold til sagsbehandlingen 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, pensionist, turist etc. Vi forholder os alene til, at det er passagerens eget ansvar (jf. de fælles landsdækkende rejseregler) – inden påstigning – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende, og det skal her pointeres, at det dels af købsflowet og dels af den leverede billet har fremgået, at billetten ikke var gyldig til rejse med metroen, men Kun gyldig i DSB, Arriva og NJ tog.

Vi anser på baggrund af ovenstående kontrolafgiften for såvel korrekt udstedt som efterfølgende korrekt fastholdt, idet klageren har rejst med metroen uden at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, og det er således uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for, hvorfor vi uændret fastholder vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser i [sammenlignelige sager](#), hvor det indklagede selskab har fået medhold – bl.a. kan nævnes [23-0088](#), [23-0179](#), [23-0187](#) m.fl. ”

Og videre

” Det er efter vores opfattelse ikke relevant, hvor i processen informationen gives, men AT den gives inden det endelige køb. Det vil jo altid være muligt for kunden at afbryde købet, og starte forfra, måtte der fremkommer informationer, der viser sig uhensigtsmæssige for den pågældende rejse.

Det er korrekt, at ankenævnet i tidligere afgørelser om Orangebilletter har anført, at det er konstateret, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, hvilket beror på et stigende udbud af disse billetter. Ankenævnet har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, der gælder for det udbudte produkt, særlig når konsekvensen kan være en kontrolafgift på 750 kr. På denne baggrund har Ankenævnet af flere omgange henstillet til DSB, om at gøre oplysningen om billetens begrænsede anvendelsesområde endnu tydeligere for kunden.

Dette er så sket nu, som klageren selv viser med det vedhæftede billede 1.

Vi må dog påpege, at Ankenævnets tidligere henstillinger til DSB, ikke har haft indflydelse på udfaldet af afgørelser, som i alle tilfælde er faldet ud til fordel for de indklagede selskaber. Vi fastholder således uændret kontrolafgiften og vort krav på kr. 750 kr. + det tillagte rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.”

På ankenævnets vegne

Dommer Lone Bach Nielsen
Nævnensformand