

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0170
Klageren:	XX 1054 København K
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i Metroen på DSB Orange Fri-billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun spurgte stewarden inden påstigning, om hun skulle bruge sit Rejsekort, men det kunne stewarden ikke svare på. Straks efter klagerens påstigning kom samme steward hen og udstedte en kontrolafgift Indklagede fastholder kontrolafgiften, da det var oplyst tilstrækkeligt tydeligt i købsflow'et, at billetten ikke var gyldig til Metroen
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 29. oktober 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.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde købt en DSB Orange Fri Print Selv-billet fra Kolding til København H den 13. april 2025. Ved klagerens udprintning var papiret vendt "liggende", således at standardbestemmelserne for billetens anvendelse ikke var printet med. Blandt andet fremgår det af den manglende tekst, at billetten ikke er gyldig til bus og Metro.



Denne del af billetten var ikke printet (de gule overstregninger er indsat efterfølgende):

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:
Dankort **** * 0366 Navn: Su

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange Fri er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, GoCollective, NJ og Skånetrafikens tog.
- DSB Orange Fri er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange Fri billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange Fri.
- Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 15:34 den 18. maj 2025. Print Selv-billetter kan kun tilbagebetales via www.dsb.dk/netbutik/refundering.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Kontroloplysninger

Print Selv-ID
Dankort **** * 0366

Print Selv Navn
Su

Bestillers e-mail
oservice.dk

Bestillingstidspunkt Billetnummer
16.05.25 14:53 55



Ifølge stewarden bad hun dem spørge sine kollegaer, der også stod på perronen (fordi stewarden var kommet ud for sit operationsområde og skulle skynde sig retur med den ankommende Metro). Ifølge stewarden svarede klageren og kæresten, at det havde de ikke tid til.

Ifølge klageren spurgte de én af tre stewards, der stod på perronen, men stewarden kunne ikke svare på, om klageren kunne rejse på billetten. Klageren havde sit Rejsekort i hånden, som hun ville benytte, hvis hun fik at vide, at hun ikke kunne bruge billetten. I det samme kom Metroen, og de steg herefter ombord, hvor den samme steward, der ikke havde kunnet svare, nu kom hen og udstedte en kontrolafgift til klageren efter at have set hendes Orange Fri-billet.

Den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-04-13T19:00:29.5870000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>København H</StationFrom>
<StationTo>Østerport</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>
```

Stewarden tilføjede en note til kontrolafgiften:

"<Note>13-04-2025 19:07 Manden sviner mig til at kalder mig dumme kælling og er tru-
ende.</Note>

<OtherText>mand og kone står på på kh på vej ind vil de spørge om noget og jeg siger vær
sød at spørge min kollega i gul som står lige ved siden af mig (jeg er kommet udenfor om-
råde og skal skynde mig tilbage) de siger det kan de ikke vente på."

Klagerens kæreste ringede den 14. april 2025 til Metro Service på vegne af klageren og klagede
over kontrolafgiften. Medarbejderen lavede et telefonnotat:

14-04-2025 10:14:32 BRP : Kæresten ringer på vegne af konen og fortæller at de har stået på Kæbenhavn H og spurgt personale om hjælp til om der kunne rejses på billetten med metroen.
STW. skulle have svaret at det kunne hun ikke svare på og at de måtte spørge en anden.

Kæresten fortæller at han er revisor og at de vælger at stige ind i toget i god tro, og at samme stw. udsteder en kontrolafgift efterfølgende.

Han er meget vred og jeg beder ham om at få konen til at gøre skriftlig indsigelse - hvis han skal tale på hendes vegne skal jeg bede om en fuldmagt.
Han fortæller at han er revisor og spørger om dette skal i aviserne

Jeg oplyser at jeg kan behandle hans kones sag såfremt han vender tilbage med fuldmagten og at pax eller selv skal gøre indsigelse.

Herefter fulgte klageren op med en skriftlig klage til Metro Service:

"

Jeg er netop stået af IC toget fra Kolding til KHB og skal videre med Metro til Kogens Nytorv .
I den forbindelse bliver jeg i tvivl om billet er gyldig til denne rejse. Vi spørger en af tre
kontrollører på perronen på Københavns hovedbanegård. Det kunne de ikke svare på. Vi står
med rejsekort fremme og spørger om jeg skal stemple ind med rejsekortet. Jeg når ikke at få
svar inden metroen skal køre. I samme øjeblik jeg går ind i metroen udsteder kontrolløren en
bøde. Nu var hun pludselig helt klar over at jeg skulle have stemplet mig ind med mit
rejsekort, Jeg bliver selvfølgelig meget overrasket og finder det fuldstændige urimeligt at jeg
får en bøde. Da jeg stod på perronen vidste hun ikke om jeg skulle stemple ind, men i det
øjeblik jeg står i metroen kommer hun direkte hen til mig og siger at hun må give mig en
bøde. Det er da fuldstændigt uanstændigt og uprofessionelt . Hvorfor kunne hun ikke sige det
da jeg stod på perronen ? Var det fordi hun lige kunne tjene lidt penge til DSB og bruge sin
position til at vise hvem der bestemmer her ? Hvis jeg ville have snydt, havde jeg nok ikke,
med mit rejsekort i hånden, spurgt inden jeg stod på metroen. Enkelte passagerer blev meget
overraskede ligesom jeg og sagde vi skulle klage over hendes opførsel som var helt
utilstedelig. Kontrolløreme steg af på næste station uden at kontrollere andre. Jeg kan ikke
undgå at tænke at de alene stod på fordi hun vidste hun med det samme kunne udstede en
bøde til mig. Jeg klager derfor over en hel urimelig bøde, der i den grad handler om ekstrem
dårlig behandling og manglende svar og rådgivning.

"

Metro Service sendte derpå sagen i høring hos stewarden:

"

Jeg skal egentlig blot vide, om du kan huske hvilken form for rejsehjemmel, paxs mand fremviste? For der er ikke umiddelbart udstedt en afgift til ham?

"

Stewarden svarede:

”

Det var en billet på mobilen kan ikke lige huske hvilken slags. Men han havde i alt fald en korrekt billet det var kun konen der viste en DSB orange.

De vælger at gå ind i toget sammen med mig uden at ville spørge min kollega. Da vi så kommer ind i toget og jeg billetter dem så vil de spørge om dsb orange billetten er ok. Jeg siger at de jo skulle have spurgt min kollega inden de stod på og han siger jeg spørger jo dig nu og er pænt hidsig.

Konen var stille og samarbejder.

”

På den baggrund fastholdt Metro Service kontrolafgiften over for klageren, fordi hun ikke skulle være steget ombord på Metroen uden at have spurgt de andre informationsmedarbejdere på perronen om billetens gyldighed, som hun havde besked på af den steward, der skulle afsted med den ankomende Metro:

”

Du har modtaget en kontrolafgift da du har fremvist en DSB Orange billet, der ikke er gyldig i metroen.

Jeg har nu undersøgt din sag, men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt i henhold til de landsdækkende rejseregler for offentlig transport.

Jeg er ked af, hvis du har fået den opfattelse, at vores steward ikke ville eller kunne hjælpe dig med din forespørgsel. Vi forventer naturligvis at vores stewards opfører sig eksemplarisk på alle tidspunkter. I deres uddannelse lægger Metro Service stor vægt på, at de er serviceminded og kan takle de situationer, som naturligt opstår i tog og på vores stationer. Det er noteret på sagen, at I ganske rigtigt henvendte jer til vores steward på perronen. Da vores steward i situationen skulle videre med det kommende tog, bad hun jer om at rette henvendelse til den informationsmedarbejder, som stod lige ved siden af stewarden, da toget kom (og som ikke skulle med toget), så I kunne få svar på jeres spørgsmål. I stedet vælger I at gå ombord i toget og fortsat rette henvendelse til vores steward. Det er så her, at vores steward oplyser jer om, at din orangebillet ikke er gyldig i metroen og udsteder en kontrolafgift.

Hvis man er i tvivl om, hvorvidt billetten er gyldig til rejse med Metroen, skal man sørge for at afklare dette inden påstigning. Jeg er klar over, at det er frustrerende, hvis man er nødt til at vente til næste afgang for at få svar på sit spørgsmål, men det er desværre en nødvendighed, hvis man vil være helt sikker på, om billetten er gyldig.

En DSB Orange-billet kan nemlig alene benyttes i DSB's tog. Dette fremgår af de særlige vilkår for DSB Orange, som oplyses ved køb af en Orange billet på www.dsb.dk, samt ved køb i DSB app.

Der er et billetsamarbejde DSB, Movia og Metro Service imellem, og langt størstedelen af alle billetter kan benyttes i alle transportformer i Hovedstadsområdet. Særligt rabatterede produkter, såsom DSB Orange billetter, har dog visse begrænsninger for brug.

Da du har fremvist en Orange Fri billet ved billettering, som ikke er gyldig til rejse med Metroen, er kontrolafgiften udstedt korrekt.

Jeg kan godt forstå, at det er en ærgerlig situation. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer. Det er grunden til, at vi ikke kan medtage intentioner eller rejsehistorik i vores vurdering af, hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag eller ej. Vi forholder os udelukkende til, om man kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser.

”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Metro Service har fremlagt købsflow'et, når man køber en DSB Orange Fri-billet, hvilket fremgår nedenfor under parternes anbringender.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren indtastede afgang- og ankomstdestinationerne Kolding – København H, hvorefter hun i købsflow'et ved valg af Orange Fri-billet fik oplyst, at der gjaldt særlige vilkår for billetten, herunder at den ikke var gyldig til Metro.

Således som købsflow'et og den endelige Print Selv-billet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til Metroen, er det ankenævnets opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til en rejse med Metro.

Ankenævnet finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at hun kunne stige ombord på Metroen og rejse videre efter ankomst til København H, som var slutdestinationen i henhold til billetten. Hertil kommer, at klageren undlod at spørge de to øvrige medarbejdere på peronen om billetens gyldighed, som stewarden foreslog, fordi stewarden selv skulle videre med det ankommende Metrotog.

Under ankenævnsagen har Metro Service forklaret, at stewards opererer inden for fastlagte områder, og hvis de forlader deres område, skal de hurtigst muligt retur, idet de også har ansvaret for sikkerheden inden for deres område.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Den omstændighed, at klageren havde printet billetten med liggende layout, der indebar, at teksten om den manglende gyldighed i Metroen ikke kom med, kan ikke føre til et andet resultat.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”De forholder sig ikke til vores klage og besvare ikke vores klage. Vores klage er beskrevet meget korrekt i det io for indsigt i. Vi har kort beskrevet vores oplevelse og andres i metroen. Vi har ikke yderligere bemærkninger og mener vores tidligere redegør for forløbet.”

Indklagede anfører følgende:

”Vi forstår ikke klagerens påstand – som anført i klagen til ankenævnet – at Metro ikke skulle have forholdt sig til og besvaret klagerens indsigelse af 17. april 2025.

Tværtom mener vi bestemt, at det svar sagsbehandleren sendte den 25. april var fyldestgørende i forhold til klagerens henvendelse. Svaret er vedhæftet som PDF-fil.

Klageren blev billetteret den 13. april 2025, kl. 19:00, efter toget havde forladt København H. .

I kontrolsituationen fremviste klageren en Orange Fri-billet.

Da Orange Fri-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 rejse-regler, som blandt andet omfatter DSB, Metro og Movia og som kan læses i deres helhed på dette link [Fa-elles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.ansvar.dk/elles-landsdaekkende-rejseregler.ashx)

En Orange-billet er et særlig rabatteret DSB produkt, hvortil der knytter sig særlige vilkår; nemlig at Orange, og Orange Fri billetter udelukkende kan anvendes til den helt specifikke rejse der fremgår af billetten; nemlig dato, klokkeslæt, fra-destination og til-destination og udelukkende til rejser mellem DSB, GoCollective, NJ-stationer samt Skånetrafikens tog i Danmark, men ikke til bus, metro, letbane, lokal- og privatbane.

Disse særlige vilkår er grundigt og gentagne gange beskrevet i købsforløbet uanset om man køber billetten via DSB's app eller via DSB's hjemmeside og står også at læse på den 'print-selv-billet' man modtager efter gennemført køb.

Klageren havde valgt at anvende en 'print-selv-billet' til udprintning på papir (det er også muligt at vise billetten på en mobiltelefon, selvom man har valgt en print-selv-billet).

Det fremgår af selve af selve billetten samt af den kvittering man får tilsendt, at billetten skal kunne fremvises i sin helhed. Dels fordi der er en kode til brug for kontrolpersonalet på billetten, men også fordi der er vigtig information om billettens gyldighed.

I De fælles landsdækkende rejseregler, afsnit 2.6. er det ligeledes anført, at print-selv-billetter skal vises i deres helhed ligesom det skal være muligt at scanne koden på billetten. Den billet klageren fremviste og som stewarden tog fotos af, inkluderer ikke den pågældende kode.:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print Selv-billet. Print Selv-billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Som nævnt ovenfor tog stewarden i kontrolsituationen 2 fotos af den fremviste rejsehjemmel og ID med sin PDA (håndholdte scanner) og man kan se at klageren fremviste et stykke papir som var printet 'liggende' – hvilket har betydet, at den vigtige information om gyldighed manglede, se herunder samt vedhæftede pdf-fil:

Vi har gennemført et køb af en Orange-Fri billet identisk med klagerens – om end på en kommende søndag. Hele købsflowet er også vedhæftet som pdf-fil af hensyn til læsevenligheden..

På DSB's hjemmeside kan man læse følgende information om Orange og Orange Fri billetter inden man giver sig i kast med selve købet og de særlige vilkår for rabatbilletterne er nøje beskrevet:

Rejs billigt med Orange

- ✓ Jo før du køber, jo flere afgange til den gode pris.
- ✓ Sættes til salg ca. to måneder før rejsedagen.
- ✓ Gælder til en specifik afgang.
- ✓ Kan ikke ændres eller refunderes.
- ✓ S-tog kan indgå som første eller sidste del af rejsen.
- ✓ En voksen kan tage to børn under 12 år med gratis. Børn 12-15 år får 50% rabat.

Her kan du købe din Orange billet

Du kan købe din Orange-billet på [DSB.dk](https://dsb.dk) eller i [appen](#).

Du har også mulighed for at købe din Orange-billet i det betjente salg i Odense, Aarhus eller på København H, mod et gebyr på 40 kr.

Husk en pladsbillet, hvis du vil være sikker på at have en siddeplads i toget, eller at du kan sidde sammen med dem, du rejser med.

• [Køb pladsbillet](#)

Dine fordele med Orange Fri

Med Orange Fri får du altid en god afgang til en god pris, når du bestiller i god tid - og så er den altid billigere end både DSB Standard og Rejsekort.

Er du i tvivl om en almindelig Orange-billet er mere dig?

[Læs mere om Orange](#)

	Orange	Orange Fri
Lavere pris end Standard og Rejsekort	✓	✓
Kan refunderes		✓ Frem til 30 min. før afgang
Rejs i myldretiden		✓
Billetten kan købes til	Et begrænset antal afgange	Næsten alle afgange
Billetten gælder til	Valgte afgang	Valgte afgang
5-tog som første eller sidste del af rejsen	✓	✓

Refunder din Orange Fri-billet

Du kan få tilbagebetalt din Orange Fri-billet frem til 30 min. før afgang. Din billet kan ikke direkte ændres, men bliver refunderet hvis dine rejseplaner ændrer sig. Det præcise tidspunkt fremgår af din kvitteringsmail og din billet.

Du skal være opmærksom på, at alle billetter i dit køb bliver refunderet. Har du købt din Orange Fri-billet i betjent salg, skal den refunderes i betjent salg senest 30 minutter før afgang, det koster et gebyr på 40 kr.

[+ Refunder din billet](#)

Ekstra rabat til børn, unge, studerende og pensionister

Orange Fri-billetten sælges til nedsat pris til børn under 16 år, unge mellem 16-25 år, studerende på en SU-berettiget uddannelse og rejsende fra 67 år. Husk legitimation til rejsen.

Rejser du med en hund, som ikke er i en taske, skal den rejse på en børnebillet.

Særligt om DSB Orange Fri

- Orange Fri-billetter sættes til salg ca. to måneder før rejsedagen.
- Billetten gælder kun på den valgte afgang (kan ikke ændres).
- Billetten kan refunderes op til 30 min. før afgang.
- Der er et begrænset antal Orange Fri-billetter, og priserne kan variere over tid. Det er ikke alle tog og strækninger, der kan købes Orange Fri-billetter til.
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange Fri.
- Billetten gælder mellem DSB, GoCollective, NJ-stationer samt Skånetrafikens tog i Danmark, **men ikke til bus, metro, letbane, lokal- og privatbane.**

Når man ønsker at købe en billet – uanset typen – starter man med at taste hvorfra og til man ønsker at rejse samt hvornår. Og her har vi valgt en afgang magen til klagerens; en søndag kl. 16:05 fra Kolding St. til København H. Når værdierne er indtastet klikker man på 'Vis afgange':

☒ Enkel ☐ Retur

FRA Kolding St. X TIL København H X 18 maj 2025 16:05 1 voksen 0 pladser

☐ Jeg ønsker barnevognspladsbillet
 ☒ Afgang ☐ Ankomst

Annuller Vis Afgange

Næste skærbillede viser hvilke afgange der matcher de indtastede værdier og valget er her afgang kl. 16:05 med IC-Lyntog.

Udrejse

15:46 – 17:38	EuroCity-tog 394	Fra 426,-
1:52 timer	0 skift	
16:05 – 18:06	IC-Lyntog 950	Fra 406,-
2:01 timer	0 skift	
16:13 – 18:06	InterCity-tog 850 IC-Lyntog 50	Fra 392,-
1:53 timer	1 skift	
16:13 – 18:28	InterCity-tog 850	Fra 341,-
2:15 timer	0 skift	

Dine Billetter

Du har endnu ikke valgt nogen billetter.

På den afgang tilbydes 'Orange Fri', 'DSB 1' og 'Standard'.

Når man har valgt hvilken billet man ønsker kommer der en infoboks til højre på skærmen som viser hvilken billet man har valgt.

Hvis man har valgt en Orange rejsehjemmel så er der også en aktiv linje med dels 'Særlige regler' hvor man kan læse helt nøjagtigt hvad disse særlige regler er samt yderligere en aktiv infolinje om billettyper:

16:05 – 18:06 IC-Lyntog 950 0 skift Fra 406,-

Standard DSB 1*

☐ Udsolgt DSB Orange

☒ 406,- DSB Orange Fri billet ✓

☐ 426,- Standard billet

Køb pladsbillet Køb PLADS (30,-)

Der er ofte mange rejsende på de populære afgang, især mellem landsdelene - en pladsbillet vil sikre dig en siddeplads på hele turen.

- 0 +

Læs mere om vores billettyper

16:05 Kolding St.
IC-Lyntog 950
Her gælder billet
18:06 København H

Vores billettyper

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 afgang har du at vælge imellem.

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

DSB Orange Fri
DSB Orange Fri er til dig, der ønsker en billig billet, som du kan få refunderet frem til 30 min. før din planlagte afgang.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, GoCollective og NJ-stationer. DSB Orange Fri fås til de fleste afgang med DSB.

DSB Standard

Søndag 18. maj 2025, 16:05 - 18:06

Fra Kolding St.
Til København H

DSB Orange Fri billet
1 voksen 406 kr.

Særlige regler

Pris i alt 406 kr.

Fortsæt

Særlige regler

- DSB Orange Fri-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- 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 Fri-billetten kan refunderes indtil 30 minutter før planlagte afgang
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- DSB Orange Fri med kundetype barn, ung eller pensionist kræver dokumentation for kundetypen på rejsen
- Pladsbillet købt sammen med Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min før afgang
- Pladsbillet købt særskilt kan tilbagebetales efter gældende regler for enkeltbilletten
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1* på Orange eller Orange Fri

Efter at have klikket på fortsæt er næste trin i købsflowet at indtaste kontaktoplysninger og vælge leveringsmetode m.m. I boksen til højre er der stadig en aktiv linje med 'Særlige regler'. For at komme videre i bestillingsflowet skal man acceptere de særlige betingelser for Print-selv-billetter:

Kontaktoplysninger

Vi sender ordrebekræftelse på dit køb til din e-mailadresse:

DIN E-MAIL

etroservice.dk

BEKRÆFT E-MAIL

etroservice.dk

Levering

Vælg en leveringsmetode

Print Selv

Du kan enten printe den vedhæftede Print Selv-billet eller vise den på din mobil, tablet eller pc. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten. Husk altid at medbringe gyldigt Print Selv-ID.

Vælg Print Selv ID til toget

Du eller en af dine medrejsende skal vise ID i toget for at billetten er gyldig.

Dankort

INDTAST DE SIDSTE 4 CIFRE:

0366

NAVN PÅ REJSENDE

Susanne



Købs- og handelsbetingelser

Denne DSB Orange Fri billet kan tilbagebetales til og med kl. 15.34 den 18. maj 2025.

☒ Jeg accepterer de særlige betingelser for Print Selv-billetter

Dine Billetter

UDREJSE

Søndag 18. maj 2025, 16.05 - 18.06

Fra Kolding St.

Til København H

DSB Orange Fri billet

1 voksen

406 Kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

406 Kr.

[Fortsæt](#)

Særlige betingelser Print Selv - Google Chrome

dsb.dk/netbutik/sarlige-betingelser-print-selv/

Menu Søg Log ind

DSB Orange Fri kan refunderes frem til 30 min. før din planlagte afgang.

Pladsbilletter købt sammen med billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Hvis du køber dine billetter og pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter.

Pladsbillet købt sammen med DSB Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min. før afgang.

DSB Orange og DSB Orange Fri er ikke gyldige i tilsluttende tog/bus og metro.

Print Selv Zonebilletten gælder til ubegrænset rejse med tog, bus og metro i et bestemt tidsrum i det antal zoner du har købt.

DSB Print Selv billetten er kun gyldig sammen med dit valgte Print Selv ID. Billetten sendes til dig i PDF-format i en mail. Det betyder, at du skal have Acrobat Reader på din computer for at kunne se og udskrive billetten.

Din bestilling er gennemført, når følgende information fremgår på hjemmesiden: "tak for din bestilling, dit ordre nr. xxxxxx" og du har modtaget din billet på mail. Tjek derfor altid at du har modtaget din billet på mail inden du rejser.

Du kan enten printe den vedhæftede Print Selv-billet eller vise den på din mobil, tablet eller pc.

Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Husk altid at medbringe gyldigt Print Selv-ID. Har du benyttet et elektronisk kørekort, betalingskort eller sundhedskort/sygesikringskort som print selv ID, skal denne kunne fremvises på din telefon.

Vælger du at udskrive DSB Print Selv billetten, skal den udskrives på hvidt A4-papir.

Når man har accepteret og klikket på fortsæt er næste trin betaling. Og også her bliver man gjort opmærksom på, at der gælder særlige regler for Orange billetter:

Betaling

Betalingskort



Kortnummer

Dit kort understøtter flere betalingstyper. Hvilken type vil du gerne vælge?



Ingen præference



Dankort



Visa

Udløbsdato

Kontrolcifre

Betal 406,00 DKK

Beløbet bliver reserveret på din bankkonto

Dine billetter

UDREJSE

Søndag 18. maj 2025, 16:05 - 18:06

Fra Kolding St.

Til København H

DSB Orange Fri billet

1 voksen

406 Kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

406 Kr.

Når betalingen er gennemført skifter skærbilledet til 'Kvittering'. Det med **blåt** markerede felt informerer om, at billetten gælder fra Kolding St. kl. 16:05 med IC Lyntog til København H med ankomst kl. 18:06:

Kvittering

Tak for din bestilling

Vi har sendt din kvittering og billet til bus@metroservice.dk

Har du **ikke** modtaget en **kvitteringsemail**? Kontrollér venligst din spam-mappe i din mailboks.

BETALINGSMETODE	Betalingskort / MobilePay
ORDRENUMMER	24 [redacted]
BILLETNUMMER UDREJSE	55 [redacted]

ID på rejsende

Valgt ID:	Dankort
Kortnummer:	0366
Navn på rejsende:	Su [redacted]

Din rejseplan

16:05 ○ Kolding St.
 IC-Lyntog 950
 Her gælder billet 
 18:06 ○ København H

Udskriv billet (udrejse)

Din bestilling

UDREJSE

Søndag 18. maj 2025, 16:05 - 18:06

Fra: Kolding St.

Til: København H

DSB Orange Fri billet

1 voksen 406 kr.

Pris i alt 406 kr.

På kvitteringssiden kan man vælge at udskrive billetten. Hvis man udskriver billetten i 'stående' format får man alle informationer med, idet billetten ser ud som herunder:



DSB Print Selv-billet

Billeteoplysninger

30 18.maj	16:05	Afgang fra Kolding	Ankomst til København H	30 18.maj	18:06	Kontrolnummer 775 - O
--------------	-------	-----------------------	----------------------------	--------------	-------	--------------------------

Via: se rejseplanen

Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	Pensionist 67+	Ung	Pris i alt
DSB Orange Fri	1	-	-	-	-	406 kr.

Hvis man har købt en
pladsbillet
vises den her.

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:
Dankort **** * 0366 Navn: Su

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange Fri er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, GoCollective, NJ og Skånetrafikens tog.
- DSB Orange Fri er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange Fri billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange Fri.
- Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 15:34 den 18. maj 2025. Print Selv-billetter kan kun tilbagebetales via www.dsb.dk/netbutik/refundering.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af tospersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om reisetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Kontroloplysninger

Print Selv-ID	Dankort **** * 0366
Print Selv Navn	Su
Bestillers e-mail	roservice.dk
Bestillingstidspunkt	16.05.25 14:53
Billetsnummer	55



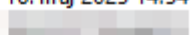


Din Rejseplan

Til rejsen Kolding St. - København H, Søndag d. 18 maj

Start/Stop	Kl:	Dato:	Varighed:	Skift:	Transportmidler:
Fra: Kolding St. Til: København H	→ Afg: 16:05 → Ank: 18:06	18.05.25 18.05.25	02:01	0	Lyntog
Detaljer Kolding St. København H	→ Afg: 16:05 → Ank: 18:06			IC-Lyntog 950 til København H	

Samtidigt modtager man en kvittering på den mail som man oplyste da man indtastede kontaktoplysninger i bestillingsflowet. Af mailkvitteringen fremgår atter oplysning om at billetten skal kunne vises i sin helhed, at Orange Fri billetter kun er gyldige til en rejse der påtrykt billetten samt at rejsen foregår mellem Kolding St. > København H:

Fra: netbutikken@dsb.dk
Sendt: 16. maj 2025 14:54
Til: 
Emne: DSB Netbutik - Kvittering
Vedhæftede filer: Billet.pdf

Tak for din bestilling i DSB Netbutik.

DSB anbefaler, at I køber pladsbilletter, hvis I skal på en længere rejse. Køb pladsbillet her <https://www.dsb.dk>

Vi glæder os til at se jer i toget!

Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du kan enten printe den vedhæftede Print Selv-billet eller vise den på din mobil, tablet eller pc.

Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten. Husk altid at medbringe gyldigt Print Selv-ID.

Din Print Selv-billet er udstedt til: S  ■

Følgende kort skal medbringes i toget som identifikation:
Korttype: Dankort - Kortnummer: **** * 0366

Dit billetnummer er: 55  din e-mail:  rvice.dk

Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 15:34 den 18. maj 2025

Du kan tilbagebetale din billet på www.dsb.dk/netbutik/refundering

DSB Orange Fri billetter er kun gyldige til den rejse, der er påtrykt billetten.

Du kan læse mere om bl.a. hjælp ved driftsforstyrrelser, bagageregler, regler for gennemgående billetter og rejsetidsgaranti samt hvordan du klager, i de Fælles landsdækkende rejseregler på www.rejsekort.dk/Det-Med-Smaat#faelles

Du har d. 16. maj 2025 bestilt følgende:

Print Selv-billet nr. 58  Beløb: 406,00 kr.
Kolding > København H 18. maj 2025

Se detaljer for rejsen på den vedhæftede billet og rejseplan.

Betalingsoplysninger:

Beløbet er trukket d. 16. maj 2025 via dit betalingskort 406,00 kr.
Betalingstransaktionsnummer: 240188098

Dit ordrenummer er: 240188098

Din Print Selv-billet er vedhæftet denne e-mail i pdf-format.

Det betyder, at du skal bruge programmet Adobe Reader for at få vist billetten.

Du kan gratis hente Adobe Reader her: <https://get.adobe.com/dk/reader/>

På den vedhæftede billet kan du læse betingelserne for brug af billetten.

Har du spørgsmål?

Kontakt DSB Kundecenter Netbutik.

Web: www.dsb.dk/kundeservice/skriv-til-os/app-sms-eller-billetter-kobt-pa-dsb.dk/

Telefon: 70 13 14 15 alle ugens dage mellem kl. 7 og 20.

Med venlig hilsen

DSB Netbutik

CVR-nummer: 25050053

Thank you for booking with DSB Online.

This is your receipt and can only be used as proof of purchase and not as a Print at home ticket.

Before you get to the station, be sure to:

Print your Print at home ticket and bring it with you.

Bring the form of ID selected during booking, otherwise your Print at home ticket won't be valid.

A Print at home ticket can be refunded at the latest a day before your departure date.

However, DSB Orange Fri can be refunded until 30 minutes before departure.

You can refund your ticket at
www.dsb.dk/netbutik/refundering

Read more about i.a. help with operational disruptions, baggage rules, rules for through-tickets and travel time guarantee as well as how to complain, in the Joint National Travel Regulations at www.rejsekort.dk/Det-Med-Smaat?sc_lang=en#faelles

For Enquiries Contact:

DSB Customer Service

Web: www.dsb.dk/kundeservice/skriv-til-os/app-sms-eller-billetter-kobt-pa-dsb.dk/

Telephone: +45 70 13 14 15 seven days a week between 7.00 and 20.00.

Yours sincerely

DSB Online

Dagen efter afgiften ringede klagerens bofælle for at klage. Sagsbehandleren lavede et telefonnotat som er vedhæftet som pdf-fil og forklarede at medmindre afgiftsmodtageren er under værgemål selv skal henvende sig skriftligt, eller udstyre bofællen med en fuldmagt.

Et par dage senere henvendte afgiftsmodtageren sig skriftligt:

Jeg er netop stået af IC toget fra Kolding til KHB og skal videre med Metro til Kogens Nytorv . I den forbindelse bliver jeg i tvivl om billet er gyldig til denne rejse. Vi spørger en af tre kontrollører på perronen på Københavns hovedbanegård. Det kunne de ikke svare på. Vi står med rejsekort fremme og spørger om jeg skal stemple ind med rejsekortet. Jeg når ikke at få svar inden metroen skal køre. I samme øjeblik jeg går ind i metroen udsteder kontrolløren en bøde. Nu var hun pludselig helt klar over at jeg skulle have stemplet mig ind med mit rejsekort, Jeg bliver selvfølgelig meget overrasket og finder det fuldstændige urimeligt at jeg får en bøde. Da jeg står på perronen vidste hun ikke om jeg skulle stemple ind, men i det øjeblik jeg står i metroen kommer hun direkte hen til mig og siger at hun må give mig en bøde. Det er da fuldstændigt uanstændigt og uprofessionelt . Hvorfor kunne hun ikke sige det da jeg stod på perronen ? Var det fordi hun lige kunne tjene lidt penge til DSB og bruge sin position til at vise hvem der bestemmer her ? Hvis jeg ville have snydt, havde jeg nok ikke, med mit rejsekort i hånden, spurgt inden jeg stod på metroen. Enkelte passagerer blev meget overraskede ligesom jeg og sagde vi skulle klage over hendes opførsel som var helt utilstedelig. Kontrollørerne steg af på næste station uden at kontrollere andre. Jeg kan ikke undgå at tænke at de alene stod på fordi hun vidste hun med det samme kunne udstede en bøde til mig. Jeg klager derfor over en hel urimelig bøde, der i den grad handler om ekstrem dårlig behandling og manglende svar og rådgivning.

På den elektroniske afgift (se også vedhæftede PDF-fil) har stewarden gjort 2 ekstra bemærkninger:

13-04-2025 19:07 - Manden sviner mig til at kalder mig dumme kælling og er truende.

mand og kone står på på kh på vej ind vil de spørge om noget og jeg siger vær sød at spørge min kollega i gul som står lige ved siden af mig (jeg er kommet udenfor område og skal skynde mig tilbage) de siger det kan de ikke vente på.

Sagsbehandleren sendte klagerens udsagn i høring hos den pågældende steward og spurgte samtidigt til rejsefællens billet. Stewarden svarede:

Det var en billet på mobilen kan ikke lige huske hvilken slags. Men han havde i alt fald en korrekt billet det var kun konen der viste en DSB orange.

De vælger at gå ind i toget sammen med mig uden at ville spørge min kollega. Da vi så kommer ind i toget og jeg billettere dem så vil de spørge om dsb orange billetten er ok

Jeg siger at de jo skulle have spurgt min kollega inden de stod på og han siger jeg spørger jo dig nu og er pænt hidsig.

Konen var stille og samarbejder.

Som forklaret ovenfor er DSB Orange billetprodukter ikke gyldige til rejser med metroen, og klageren havde rig mulighed for, både under købet af billetten og bagefter ved at læse teksten på Print-selv-billetten, at orientere sig om billettens gyldighed.

Fordi metroen i København kører med førerløse tog er der strenge jernbanesikkerhedsmæssige krav om, at enhver del af banen er bemannet af stewards i nøje afgrænsede områder fordi der altid skal være uddannet personale som kan nå frem til et hvilket som helst tog indenfor nærmere definerede tidsrammer. Den steward som udstedte afgiften til klageren var uden for sit operationsområde da hun befandt sig på København H og var af Kontrolrummet beordret ombord på første tog retur til eget operationsområde.

Som passager i den offentlige trafik har man selv ansvaret for at man er udstyret med korrekt rejsehjemmel inden man stiger ombord på transportmidlet.

Det er således beskrevet i 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 Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Stewarden har forklaret hvordan situationen forløb; at klageren og hendes ledsager på vej ind i toget henvendte sig til stewarden som dog bad parret spørge kollegaen i den gule vest, som befandt sig på perronen, idet stewarden *skulle* med det tog der var klar til afgang.

Men som det fremgår af stewardens bemærkninger svarede parret imidlertid, "at det kunne de ikke vente på".

Da stewarden var kommet ombord og således var på vej til eget område, benyttedes tiden til billettering, og det var først da, at klageren spurgte om Orange Fri billetten kunne anvendes til videre rejse fra København H med metro, hvilket jo ikke er en mulighed hvorfor der blev udstedt en afgift i henhold til gældende regler.

At stewarden stod af toget på næste station er helt i overensstemmelse med reglerne for en stewards arbejde, herunder at stewarderne skal tilbage til eget område skulle de have været nødt til at forlade det.

Udover arbejdsreglerne er det også helt i overensstemmelse med metros instrukser om konflikthåndtering, at stewarderne altid skal forsøge at nedtrappe enhver konflikt fx ved at forlade situationen. Og som det fremgår af stewardens notater på den elektroniske afgift bidrog klagerens ledsager ikke til en gnidningsfri kontrolsituation, men optrådte i stedet hidsigt, truende og med ukvemsord, en adfærd som ledsageren i øvrigt fortsatte med da han ringede til Metros kundeservice dagen efter.

Da informationen om Orangeprodukternes begrænsede gyldighed bliver gentaget mange gange i løbet af købsprocessen og desuden står gentaget på såvel selve billetten og på den fremsendte kvittering er det Metros vurdering, at klageren havde rig mulighed for at have sat sig ind i gyldigheden inden hun steg ombord på metroen og derfor er afgiften pålagt med rette ligesom resultatet af den efterfølgende sagsbehandling også er korrekt.

Vi fastholder derfor kravet om betaling af afgift 1354160 på 750 kroner.

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på lignende sager hvor nævnet har truffet afgørelse til fordel for det indklagede selskab, som fx, men ikke begrænset til 24-0436, 24-0254, 24-0173, 24-0004, 23-0300 og 23-0179.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand