

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 25-0252

**Klageren:** XX  
4100 Ringsted

**Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse i bus på en DSB Orangebillet, der ikke er gyldig i busser

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke taler dansk eller engelsk, og købte billetten via DSB-appen, hvorefter hun og sønnen fulgte billettens rejseplan. Da de steg på bussen, viste hun sin billet til chaufføren, der bekræftede, at de kunne komme ombord på bussen, og lod dem rejse med

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 17. december 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Sagen vedrører forevisning af en DSB Orangebillet i buslinje 123 på Glostrup st.

Ifølge klageren steg hun og sønnen ombord på bussen 4 minutter inden afgang. Hun havde købt en billet via DSB-appen, hvor hun indtastede start- og slutdestinationerne.

Billetten er ikke fremlagt i sagen, men det fremgår af loggen fra billetten, der blev leveret til appen kl. 11:49, at søgningen skete fra stoppestedet, Korsdalsvej (Roskildevej), – Borups st., hvorefter rejseplanen på billetten var vist som følger:

| DSB Orange Fri            |       |              |             |
|---------------------------|-------|--------------|-------------|
| Start/Stop                | Kl.   | Tog          | Billet/Kort |
| Korsdalsvej (Roskildevej) | 12:13 | Bus          | -           |
| Glostrup St.              | 12:22 |              |             |
| Glostrup St.              | 12:22 | Gåtur        | -           |
| Glostrup St.              | 12:26 |              |             |
| Glostrup St.              | 12:27 | S-tog        | Ja          |
| Høje Taastrup St.         | 12:36 |              |             |
| Høje Taastrup St.         | 12:41 | Regional-tog | Ja          |
| Borup St.                 | 13:06 |              |             |

De påtrykte stationer på billetten, der blev leveret til klageren i DSB-appen, var Glostrup – Borup:

| DSB Orange Fri [11.04.25 12:27 - 11.04.25 13:06] |      |          |       |           |        |      |          |               |                     |                   |                   |
|--------------------------------------------------|------|----------|-------|-----------|--------|------|----------|---------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| Varetype                                         | Vare | Fra      | Til   | Rejsedato | Voksen | Pris | Billetnr | Bookingnummer | Tilbagebetaling     | Hentet i app      | Senest vist i app |
| Billet                                           | 1429 | Glostrup | Borup | 11.04.25  | 1      | 47,- | 55ECTB98 | -             | Tilbagebetal billet | 11.04.25 11:49:25 | 11.04.25 12:48:58 |

Buslinje 19 kører fra Korsdalsvej til Glostrup st. Selv om det fremgår af ovennævnte rejseplan, at klageren skulle med et S-tog kl. 12:27, steg hun og sønnen i stedet ombord på buslinje 123 i retning mod Roskilde.

Ifølge klageren viste hun billetten til chaufføren ved deres påstigning på bussen, og chaufføren bekræftede, at de kunne komme ombord og rejse med. Da der var 4 minutter til busafgang, kom en kontrollør hen til hende og sagde, at hun ikke havde ret til at køre med bussen med denne type billet. Hun forklarede, at hun er fra Ukraine, ikke taler dansk eller engelsk, og ikke kan læse eller skrive disse sprog.

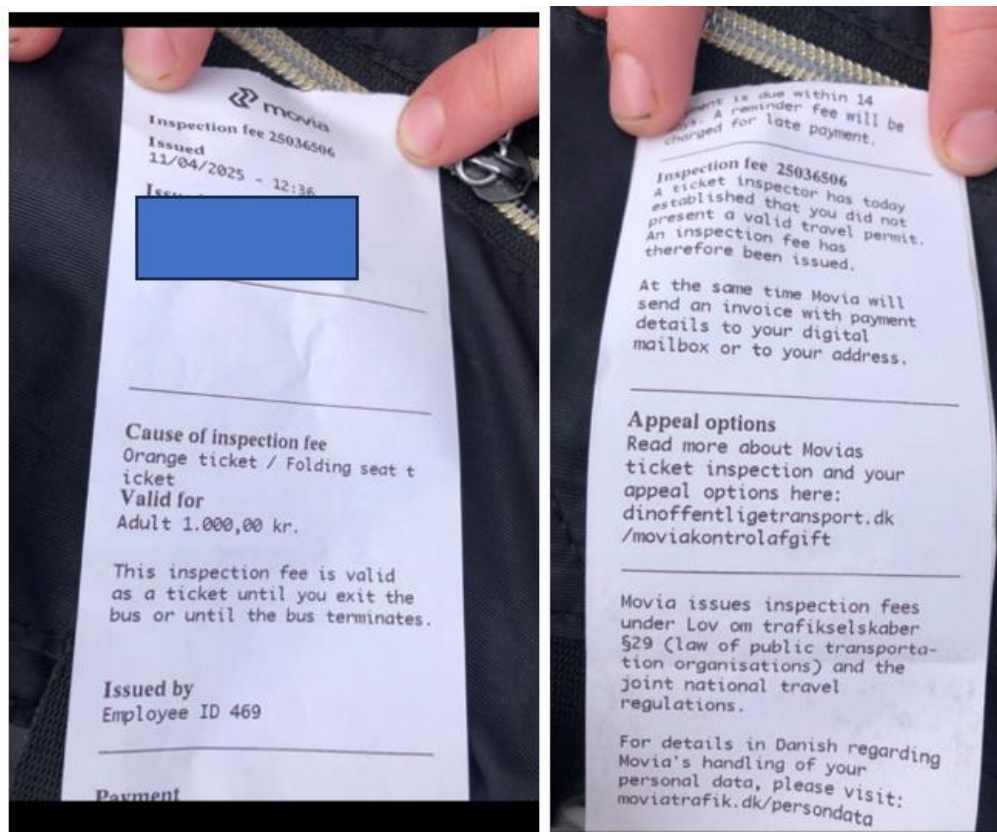
Ifølge Movia loggede kontrolløren sin påstigning på bussen på Glostrup st. kl. 12:17:11, hvor klageren allerede befandt sig ombord. Bussen forlod stoppestedet kl. 12:20:40. Kontrolløren noterede efter kontrolafgiftens udstedelse, at klageren ikke ville samarbejde under kontrollen. Klageren viste sin Orangebillet og blev oplyst, at billetten ikke er gyldig til rejser med bus. Der opstod en sproglig- og dels en samarbejds-mæssig udfordring i samtalen med klageren, der ihærdigt ville ud af bussen. Da hun nægtede at samarbejde til identifikationen, blev kontrolløren nødt til at hente hjælp fra sagsbehandlere i back office over telefon for at fremfinde klagerens identitet via et pendlerkort, som hun også viste ved kontrollen.

Kontrolafgiften blev udstedt uden for bussen kl. 12:36:09.

Bussens GPS:

| # | Stoppested             | Stopindikator | Pl. ank. | Pl. afg. | Obs. ank. | Obs. afg. |
|---|------------------------|---------------|----------|----------|-----------|-----------|
| 1 | Glostrup St. (2261)    | ● ●           | 12:20    | 12:20    | 12:15:00  | 12:20:40  |
| 2 | Skolevej (61)          | ● ●           | 12:21    | 12:21    | 12:22:36  | 12:22:51  |
| 3 | Nordre Ringvej (62)    | ● ●           | 12:22    | 12:22    | 12:23:23  | 12:23:35  |
| 4 | Sportsvej (4148)       | ● ●           | 12:24    | 12:24    | 12:26:03  | 12:26:23  |
| 5 | Herstedøstervej (4149) | ● ●           | 12:25    | 12:25    | 12:27:33  | 12:27:43  |
| 6 | Roholmsvej (4150)      | ● ●           | 12:27    | 12:27    | 12:28:56  | 12:29:08  |
| 7 | Rønne Alle (4151)      | ● ●           | 12:28    | 12:28    | 12:29:35  | 12:29:35  |
| 8 | Albertslundvej (4152)  | ● ●           | 12:29    | 12:29    | 12:30:56  | 12:31:07  |

Kontrolafgiftsstrimmelen til klageren:





Movias interne elektroniske kontrolafgift:

|                                |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| Zone                           | 043                             |
| Linje                          | 123                             |
| Bus nummer (Gåseddel)          | 6441                            |
| Køretøjs nummer                |                                 |
| Endelig destination            |                                 |
| Stop ID                        | 2261                            |
| Stop                           | Glostrup St.                    |
| Påstigning                     | 11-04-2025 12:17:11             |
| Udstedt dato/tid               | 11-04-2025 12:36:09             |
| Stået af                       | 11-04-2025 12:36:52             |
| Passager tal                   | 11                              |
| Kontrol spørgsmål stillet      | Nej                             |
| Kunden har forespurgt chauffør | Nej                             |
| Kort inddraget                 | Nej                             |
| Sprog                          | Engelsk                         |
| Årsag                          | Orange billet / Klapsæde billet |
| Bemærkning                     |                                 |
| Id forevist                    | Uden ID                         |
| Id nummer                      |                                 |
| Id udstedelsesdato             | -                               |
| Billeder                       |                                 |
| FI Nummer                      | +71000000250365061+804561       |
| Gåseddel ID                    | 5450418                         |
| Gåseddelnøgle                  | 40c8b549409c6f7bc7e22           |
| Udstedt af                     |                                 |
| Tidsforbrug                    | 5m 48s                          |

Kd var i bussen da jeg steg på ved glostrup st. Da jeg henvender mig kd vise hun mig en orange billet. Jeg fortæller kd at de ikke kan bruge billetten i bus. Kd forstår mig ikke, da hun ikke snakker dansk eller engelsk. Kd ville så gerne komme ud af bussen og snakke med mig. Jeg går så ud med kd. Jeg spørg så om noget id eller fødselsdag og kd ville så ikke samarbejde. Da kd havde et pendlerkort og en orange billet som jeg fik scannet, fik jeg hendes fulde navn. Jeg fik så hjælp af øa

Kontrollørens note:

11-04-2025 12:46:14

Den 14. april 2025 fik klageren hjælp fra en ven med at klage over kontrolafgiften til Movia:

"Jeg købte en billet via DSB-appen og betalte for billetten. Min søn og jeg tog den foreslåede rute fra DSB. Da vi kom på bussen, viste jeg min billet til chaufføren. Buschaufføren bekræftede, at jeg kunne komme ombord på bussen, og lod min søn og mig rejse med bussen. . Der var 4 minutter tilbage, før bussen afgik, og kontrolløren kom hen til os og sagde, at jeg ikke havde ret til at køre med bussen med denne billet. Jeg forklarede, at jeg er fra Ukraine, jeg taler ikke dansk eller engelsk, og jeg kan ikke læse eller skrive på disse sprog. Jeg købte en billet via DSB-appen og rejste med den transport, som DSB tilbød mig. Chaufføren bekræftede, at jeg har ret til at køre med denne bus. Jeg bad (tilbød) at købe en anden billet, som var nødvendig til denne bus. Kontrollen tillod det ikke og tog mig og min søn med udenfor og bad os vente på politiet. Jeg indvilligede, og vi begyndte at vente på politiet. Jeg var ikke uheldig, jeg løb ikke væk, jeg gemte mig ikke, jeg snød ikke, jeg løj ikke! Jeg købte en billet og fulgte instruktionerne nøje. Jeg tog den type transport, som DSB tilbød. Inspektøren forklarede mig, at der ikke ville være noget politi, og skrev mig en bøde. Jeg beder dig venligst om at undersøge denne situation nøje. Jeg synes ikke, det er retfærdigt. Jeg arbejder ikke, jeg opdrager to børn alene. Jeg har en handicappet datter (gigt), min søn har problemer med benene. Jeg havde fysisk ikke mulighed for at læse billetten! Jeg købte en billet og fortalte det til chaufføren! Vi kørte fra hospitalet. Jeg håber virkelig på din integritet."

Movia sendte derefter sagen i høring hos chaufføren, der dog ikke kunne huske episoden:

#### "Hej kollega

Høring af chauffør vedrørende kontrolafgift [xxx]

Dato/tidspunkt: 11-04-2025 12:17:11

Linje: 123

Kontrollørens påstigning: Glostrup St..

Køretøjsnummer: 6441

Retning: Roskilde

Vi har modtaget en indsigelse mod kontrolafgiften, og vi har brug for yderligere oplysninger fra chaufføren, før vi kan færdigbehandle sagen.

Kunden skriver:

*"Da vi kom på bussen, viste jeg min billet til chaufføren. Buschaufføren bekræftede, at jeg kunne komme ombord på bussen, og lod min søn og mig rejse med bussen. Chaufføren bekræftede, at jeg har ret til at køre med denne bus."*

Kan chaufføren genkende kundens påstand? Kunden er en ukrainsk kvinde på ca. 40 år med sin søn.

#### **Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:**

- Viste kunden sin Orange Billet ved påstigning?
- Fik kunden lov til at rejse med sin søn på sin Orange Billet?
- Bekræftede chaufføren over for kunden, at Orange Billetter kan benyttes i bussen?

Hvis chaufføren ikke kan huske episoden kan operatøren så af- eller bekræfte hvorvidt chaufføren kender til betingelserne for brugen af Orange Billetter?"

Movia sendte desuden en forespørgsel til DSB om billetten:

#### **"Hej DSB**

Vi har brug for jeres oplysninger til vores sagsbehandling.

Movia har modtaget en indsigelse mod en kontrolafgift udstedt i linje 123 den 11-04-2025 12:36..

**Kundens informationer:**

[udeladt]

**Vi ønsker oplysninger om:**

- Har DSB en Orange Billet registreret til ovenstående kunde til den 11.04.2025?  
Kan vi i så fald udbede os detaljerne?"

Svaret fra operatøren den 23. april 2025:

"Vi har talt med chf. som ikke kan mindes om denne situation."

DSB sendte Movia loggen fra klagerens øvrige køb og købet den 11. april 2025:

| Ordrenr   | Salgsdato | Rejsedato          | Fra                                             | Til                      | Produkt              | Leveranceform | Status    | Tilbagebetalt | Pris  |
|-----------|-----------|--------------------|-------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-------|
| 237821158 | 26.04.25  | 26.04.25           | Roskilde St.                                    | Ølby St.                 | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 38,-  |
| 237793765 | 26.04.25  | 26.04.25           | Ølby St. (Ølby St.)                             | Greve St.                | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 38,-  |
| 237438328 | 23.04.25  | 23.04.25           | Ringsted                                        | Slagelse                 | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 60,-  |
| 236289838 | 11.04.25  | 11.04.25           | Glostrup                                        | Borup                    | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 47,-  |
| 236271646 | 11.04.25  | 11.04.25           | Borup                                           | Brøndbyvester og Rødovre | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 52,-  |
| 235783116 | 06.04.25  | 06.04.25, 05.05.25 | Borup (1027)                                    | Køge (1020)              | DSB pendler standard | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 690,- |
| 235265664 | 02.04.25  | 02.04.25           | Ringstedgade 50B, 4700 Næstved, Næstved Kommune | Ringsted St.             | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 30,-  |
| 235254757 | 02.04.25  | 02.04.25           | Ringsted St.                                    | Næstved St.              | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 30,-  |
| 235251292 | 02.04.25  | 02.04.25           | Ringsted St.                                    | Næstved St.              | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 30,-  |
| 235250928 | 02.04.25  | 02.04.25           | Køge                                            | Næstved                  | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 22,-  |
| 236289838 | 11.04.25  | 11.04.25           | Glostrup                                        | Borup                    | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 47,-  |



### DSB Orange Fri

| Start/Stop                | Kl.   | Tog          | Billet/Kort | Plads |
|---------------------------|-------|--------------|-------------|-------|
| Korsdalsvej (Roskildevej) | 12:13 | Bus          | -           | -     |
| Glostrup St.              | 12:22 |              |             |       |
| Glostrup St.              | 12:22 | Gåtur        | -           | -     |
| Glostrup St.              | 12:26 |              |             |       |
| Glostrup St.              | 12:27 | S-tog        | Ja          | -     |
| Høje Taastrup St.         | 12:36 |              |             |       |
| Høje Taastrup St.         | 12:41 | Regional-tog | Ja          | -     |
| Borup St.                 | 13:06 |              |             |       |

### Bestillingskunde

Navn

Mail

Mobil

### Leverancer

| Salgsdato | Leveranceform | Print Selv ID | Tilbagebetaling        |
|-----------|---------------|---------------|------------------------|
| 11.04.25  | DSB App       | -             | Tilbagebetal leverance |

| Billetnr | Status    | Pris | PDF | Tilbagebetaling     | Kontrol |
|----------|-----------|------|-----|---------------------|---------|
| 55ECTB98 | AFSLUTTET | 47,- | -   | Tilbagebetal billet | Ja      |

### DSB Orange Fri [11.04.25 12:27 - 11.04.25 13:06]

| Varetype | Vare | Fra      | Til   | Rejsedato | Voksen | Pris | Billetnr | Bookingnummer | Tilbagebetaling     | Hentet i app      | Senest vist i app |
|----------|------|----------|-------|-----------|--------|------|----------|---------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| Billet   | 1429 | Glostrup | Borup | 11.04.25  | 1      | 47,- | 55ECTB98 | -             | Tilbagebetal billet | 11.04.25 11:49:25 | 11.04.25 12:48:58 |

236271646

11.04.25

11.04.25

Borup

Brøndbyøster og Rødovre

DSB Orange Fri

### DSB Orange Fri

| Start/Stop                              | Kl.   | Tog          | Billet/Kort |
|-----------------------------------------|-------|--------------|-------------|
| Borup St.                               | 08:53 | Regional-tog | Ja          |
| Høje Taastrup St.                       | 09:18 |              |             |
| Høje Taastrup St.                       | 09:30 | S-tog        | Ja          |
| Brøndbyøster St.                        | 09:41 |              |             |
| Brøndbyøster St.                        | 09:41 | Gåtur        | -           |
| Nykær 68, 2605 Brøndby, Brøndby Kommune | 09:48 |              |             |

### Leverancer

| Salgsdato | Leveranceform | Print Selv ID | Tilbagebetaling        |
|-----------|---------------|---------------|------------------------|
| 11.04.25  | DSB App       | -             | Tilbagebetal leverance |

| Billetnr | Status    | Pris | PDF | Tilbagebetaling     | Kontrol |
|----------|-----------|------|-----|---------------------|---------|
| 55ECNX0V | AFSLUTTET | 52,- | -   | Tilbagebetal billet | Ja      |

### Leverancekunde

Navn

Mail

Mobil

Platform

Installation id

### DSB Orange Fri [11.04.25 08:53 - 11.04.25 09:41]

| Varetype | Vare | Fra   | Til                     | Rejsedato | Voksen | Pris | Bill |
|----------|------|-------|-------------------------|-----------|--------|------|------|
| Billet   | 1429 | Borup | Brøndbyøster og Rødovre | 11.04.25  | 1      | 52,- | 55   |

Movias fastholdt derpå kontrolafgiften over for klageren den 25. juni 2025 med den begrundelse, at chaufføren ikke kunne bekræfte klagerens påstand, samt at kontrolløren havde noteret, at klageren ikke havde været samarbejdsvillig under kontrollen:

**"Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift**

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

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](http://www.dsb.dk)

Da vi modtog din henvendelse sendte vi en forespørgsel til chaufføren, som desværre ikke kunne bekræfte din påstand om at have set billetten ved din påstigning.

Vores kontrollør har desuden haft en anden oplevelse i forbindelse med billetkontrollen som du beskriver den. Vores kontrollør oplyser:

*"Kd ville så gerne komme ud af bussen og snakke med mig. Jeg går så ud med kd. Jeg spørger så om noget id eller fødselsdag og kd ville så ikke samarbejde."*

Vi minder om, at man har pligt til at medvirke til gennemførelse af billetkontrol. Politiet kan tilkaldes, hvis det skønnes nødvendigt, og vil i så fald bistå med afvikling af billetkontrol i bussen.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Dette fik klageren til at skrive endnu engang:

"Jeg er ukrainsk statsborger og taler eller forstår ikke dansk. Jeg rejste den dag med min søn fra klinikken [udeladt] efter en medicinsk aftale. Han har problemer med benene, og mit andet barn er alvorligt sygt og diagnosticeret med gigt. Jeg er alene med ansvaret for begge børn, uden fast arbejde, og er i øjeblikket i praktik.

Jeg købte en billet via DSB's officielle app. Ruteplanlæggeren foreslog en rejse med skift undervejs, inklusive en busrejse. (Nykær - Ringsted) På den pågældende station viste jeg min billet til chaufføren, som så på den og sagde, at jeg kunne stige på. Bussen holdt stadig på stationen og skulle først køre om ca. 4 minutter.

Kort efter kom en kontrollør ind og sagde, at billetten kun gjaldt til metro og ikke til bussen. Jeg forsøgte at forklare, at jeg blot fulgte den rute, som DSB-app'en havde foreslået, og at chaufføren havde godkendt billetten. Jeg tilbød at købe en ny billet eller forlade bussen og tage metroen – men kontrolløren nægtede. Han sagde, at han ville tilkalde politiet, og udstedte bøden, mens jeg og mit barn ventede.



Jeg havde ingen intention om at snyde. Jeg fulgte blot de instruktioner, jeg fik gennem det officielle DSB-system, og stolede på chaufføren. Rejsen var ikke begyndt endnu, og jeg handlede i god tro.

Jeg beder jer om at tage hensyn til min situation og annullere kontrolafgiften, da det var en uforståelig fejl, ikke et bevidst brud på reglerne. Jeg befinder mig i en meget sårbar situation med syge børn og økonomiske udfordringer, og denne bøde rammer mig hårdt."

Movia henviste på ny til, at klageren ikke havde forevist en gyldig billet ved kontrollen.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Det fremgår af den interne elektroniske kontrolafgift, at kontrolløren krydsede "nej" i feltet, om kunden havde spurgt chaufføren.

Det er ankenævnets opfattelse, at det ville være oplagt og naturligt, at kunden henleder kontrollørens opmærksomhed derpå i de tilfælde, hvor kunden mener, at en chauffør har givet kunden lov til at rejse med bussen, så det kan afklares, mens alle parter er til stede, hvad der blev forevist til chaufføren, og hvad denne svarede.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren ikke rettede en direkte og tydelig henvendelse til chaufføren, hvor hun spurgte denne til råds om billetens gyldighed ved påstigningen. Dette er en betingelse for, at ansvaret for passagerens gyldige rejsehjemmel skal overgå fra passageren til chaufføren.

Herefter blev kontrolafgiften for at rejse på en Orangebillet pålagt klageren med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at klageren ifølge den vedhæftede rejseplan til billetten, skulle have taget et S-tog fra Glostrup st. til Høje Taastrup st., men i stedet valgte at stige ombord på en bus.

Imidlertid finder ankenævnet anledning til at kommentere Movias udsagn om,

*"at buschauffører ikke foretager billetkontrol, men udelukkende kan vejlede, mens en udtalelse om, at man har ret til at køre med bussen, ikke udgør en validering af billetens gyldighed. Det er alene passagerens ansvar at sikre sig, at den anvendte billet er gyldig til rejsen – også selvom chaufføren udviser imødekommenhed".*

Ankenævnet har i flere sager statueret, at hvis passageren udtrykkeligt anmoder om chaufførens udtalelse om en billets gyldighed og foreviser hele billetten på en tydelig måde, overgår ansvaret for billetens gyldighed fra passageren til chaufføren ved en efterfølgende kontrol i den samme bus. Ved passagerens eventuelle omstigning til en anden bus, skal passageren igen forhøre sig hos den respektive chauffør. Der ses ikke at være noget grundlag for at ændre denne praksis.

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 trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, 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 trafikselskaber § 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 rejsebegrensninger 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:

### En unavngiven person har skrevet klagen for klageren:

”Klagen går på, at den ukrainske kvinde går ind og køber en billet - hvilket viser sig at være den forkerte billet. Derefter bliver udtaget til kontrol, hvorefter hun får bøden. Den ukrainske kvinde forklarer buschaufføren hvor hun skal hen og får den forkerte billet, fordi hun er meget dårlig til dansk. Den kan simpelthen ikke passe, at man så skal have en bøde på 1.000 DKK når man har købt billet - og man desuden ikke taler sproget.

**Ønsker at opnå:** At MOVIA frafalder bøden naturligvis.

1. Hun havde købt billet til turen.
2. Billetten var dog den forkerte, da buschaufføren havde givet hende den forkerte billet.
  - a. Hun er fra Ukraine, hvorfor hun stort set ikke forstår dansk.
3. Dette forklarede hun også til kontrollanten, som kun var interesseret i at få skrevet en bøde ud.

Konklusion: Jeg synes, at det er utroligt at en person som har en billet – dog den forkerte – skal betale en kæmpe bøde. Penge som hun ikke har, da hun lever på eksistensminimum hver måned, da hun har to nu voksne børn.”

## Indklagede anfører følgende:

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

Sagen vedrører en rejse foretaget med en Orange Billet i en bus. Selvom kontrolafgiften er udstedt på baggrund af denne rejseform, foreligger der ikke billeddokumentation af billetten, idet kontrolløren noterede, at klageren ikke ville samarbejde under kontrollen. Ifølge kontrollørens notat blev Orange Billetten fremvist i bussen, hvorefter det blev oplyst, at billetten ikke er gyldig til rejser med bus. Klageren ønskede herefter at forlade bussen, og kontrolløren fulgte med ud. Klageren nægtede at oplyse identitet eller fødselsdato, men kontrolløren kunne fastslå identiteten med hjælp fra sagsbehandlere, da klageren medbragte både pendlerkort og Orange Billet, som blev scannet. Kontrolafgiften blev udstedt uden for bussen.

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.

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.

Vi henviser også til at Rejsekortet jf. § 2.4.3 skal checkes ind, før den første kortlæser passeres, hvis man har i sinde at rejse på et Rejsekort. Det er derfor ikke muligt at komme efter billetkontrollen og ønske at checke ind, hvis man i første omgang har rejst på en ugyldig billet.

## 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.*

*Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.*

### **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 Rejsekort**

*Rejsekort 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 Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

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

### Kontrolafgiften

Kontrolløren steg på buslinje 123 ved Glostrup St. den 11.04.2025 kl. 12:17:11. Da han henvendte sig til klager, der befandt sig i bussen, viste hun ham en Orange billet. Kontrolløren bemærkede, at der dels opstod en sproglig- og dels en samarbejds-mæssig udfordring i samtalen med klager, og at klager ihærdigt ville ud af bussen. Da klager nægtede at samarbejde, blev kontrolløren nødt til at hente hjælp fra sagsbehandlerne over telefon for at fremfinde klagers identitet.

Da Glostrup St. er en endestation, steg både kontrollør og klager på ved dette stop. Vigtigt er det at fremhæve, at klager allerede befandt sig i bussen, da kontrolløren steg på kl. 12:17:11.

Ifølge turoversigten holdt bussen ved stoppestedet fra kl. 12:15:00 og 12:20:40, hvilket indikerer, at klager kan have været i bussen forinden i op til 2 minutter.

| # | Stoppested             | Stopindikator                                                                                                                                                           | Pl. ank. | Pl. afg. | Obs. ank. | Obs. afg. |
|---|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| 1 | Glostrup St. (2261)    |   | 12:20    | 12:20    | 12:15:00  | 12:20:40  |
| 2 | Skolevej (61)          |   | 12:21    | 12:21    | 12:22:36  | 12:22:51  |
| 3 | Nordre Ringvej (62)    |   | 12:22    | 12:22    | 12:23:23  | 12:23:35  |
| 4 | Sportsvej (4148)       |   | 12:24    | 12:24    | 12:26:03  | 12:26:23  |
| 5 | Herstedøstervej (4149) |   | 12:25    | 12:25    | 12:27:33  | 12:27:43  |
| 6 | Roholmsvej (4150)      |   | 12:27    | 12:27    | 12:28:56  | 12:29:08  |
| 7 | Rønne Alle (4151)      |   | 12:28    | 12:28    | 12:29:35  | 12:29:35  |
| 8 | Albertslundvej (4152)  |   | 12:29    | 12:29    | 12:30:56  | 12:31:07  |

Da klager under billetteringen fremviste en Orange billet, der ikke er gyldig i busser, modtog hun en kontrolafgift, der efter længere tids efterbehandling af kontrolløren først blev færdigudstedt kl. 12:36:09.

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| Stop             | Glostrup St.        |
| Påstigning       | 11-04-2025 12:17:11 |
| Udstedt dato/tid | 11-04-2025 12:36:09 |
| Stået af         | 11-04-2025 12:36:52 |

Kontrolløren skrev følgende bemærkning om kontrolafgiften:

Kd var i bussen da jeg steg på ved glostrup st. Da jeg henvender mig kd vise hun mig en orange billet. Jeg fortæller kd at de ikke kan bruge billetten i bus. Kd forstår mig ikke, da hun ikke snakker dansk eller engelsk. Kd ville så gerne komme ud af bussen og snakke med mig. Jeg går så ud med kd. Jeg spørg så om noget id eller fødselsdag og kd ville så ikke samarbejde. Da kd havde et pendlerkort og en orange billet som jeg fik scannet, fik jeg hendes fulde navn. Jeg fik så hjælp af øa

11-04-2025 12:46:14

Vi lægger i bemærkningen mærke til, at klager ikke ville samarbejde, hvilket er et krav jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.6.

## **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 personen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation."*

Vi henviser også til § 2.7.1 angående 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 kontaktede os den 15.04.2025, hvorfra vi blandt andet har følgende uddrag:

*"Min søn og jeg tog den foreslåede rute fra DSB. Da vi kom på bussen, viste jeg min billet til chaufføren. Buschaufføren bekræftede, at jeg kunne komme ombord på bussen, og lod min søn og mig rejse med bussen."*

*"Chaufføren bekræftede, at jeg har ret til at køre med denne bus."*



Ved bestilling af Orange Billet kommer der en fast rute frem under ens bestilling som man **skal** følge. Orange Fri er mindre specifik og kan også gælde til andre afgang. Det fælles for dem er, at produkterne **ikke** kan anvendes i bussen.

På klagers ovenstående uddrag fra indsigelsen læser vi, at klager viste chaufføren billetten, og at chaufføren bekræftede, at hun kunne komme med sammen med sin søn. Det skal indledningsvist slås fast, at buschauffører ikke udøver billetkontrol jf. de fælles landsdækkende rejseregler, men kan vejlede om en konkret billet ved konkret forespørgsel. Hertil bør i den anledning nævnes, at en bekræftelse fra chaufføren om, at man har ret til at køre med en bus, **ikke** nødvendigvis er en bekræftelse på, at en bestemt billet også skulle være gyldig, da kontrol ikke automatisk gøres.

#### **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. ....**Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.**"*

Movia sendte sagen i høring hos chaufføren dagen efter den 16.04.2025.

#### **Chaufføren bedes svare på følgende spørgsmål:**

- Viste kunden sin Orange Billet ved påstigning?
- Fik kunden lov til at rejse med sin søn på sin Orange Billet?
- Bekræftede chaufføren over for kunden, at Orange Billetter kan benyttes i bussen?

Vi får følgende svar tilbage fra chaufføren:

*"Vi har talt med chf. som ikke kan mindes om denne situation."*

På vegne af chaufførhøringen kan vi derfor ikke bekræfte, at vedkommende skulle have kontrolleret og verificeret klagers Orangebillet, mens vi heller ikke kan bekræfte, at chaufføren på vegne af den påståede fremvisning skulle have sagt, at klager og sønnen kunne rejse med på billetten.

#### Manglende kommentarer til kontrollør

Sagen giver anledning til undren over klagers ageren under kontrolsituationen. Kontrolløren møder klager i bussen efter maksimalt 2 minutter jf. turoversigten, mens bussen stadig holder ved stoppestedet. Både kontrollør og chauffør befinder sig således få meter fra hinanden, og chaufføren sidder stadig ved rattet. Klager vælger i denne situation **ikke** at nævne over for kontrolløren, at chaufføren angiveligt skulle have accepteret en Orange Billet, selvom det uagtet sproglige barrierer ville have været en nærliggende, naturlig og oplagt reaktion; især taget betragtning af, at den påståede fejlvejledning maksimalt kan have sket et par minutter forinden.

Det er svært at forstå, hvorfor klager ikke på noget tidspunkt peger mod chaufføren, henleder kontrollørens opmærksomhed på chaufføren, eller blot forsøger at lade kontrolløren tage kontakt, hvis chaufføren vitterligt skulle have accepteret billetten. I stedet modsiger klager kontrollørens information om billetgyldighed og vælger at forlade stedet, hvilket i sig selv taler imod en misforståelse og mere i retning af en konfrontation og/eller undvigelse.

I tilfælde, hvor passagerer påstår, at en chauffør har givet dem forkerte oplysninger, er det vigtigt, at dette bliver afklaret i selve bussen, mens alle parter er til stede. Det er netop derfor, at kontrollører altid noterer i deres gå-seddel, hvorvidt en kunde selv nævner at have haft kontakt med chaufføren. I denne sag er der ingen sådan oplysning fra klagerens side, hvilket gør det vanskeligt at tillægge efterfølgende påstande om chaufførens udtalelser vægt. Og dette skal igen ses i lyset af at billetkontrollen starter, mens bussen stadig holder, og chaufføren er siddende.

Det fremstår derfor påfaldende, at klager, hvis hun reelt mente at have fået forkert information af chaufføren, ikke benyttede den oplagte mulighed for at få situationen opklaret på stedet. Det havde været enkelt at tilkalde kontrolløren til chaufføren – eller blot vente på, at de to selv ville tale sammen, hvilket de ofte gør i forbindelse med kontrol. I stedet valgte klager ifølge kontrollørens notat at modsige kontrollen og forsøge at forlade bussen uden at samarbejde.

Chaufføren erindrer som bekendt intet om den påståede hændelse, selvom han fik vores spørgsmål, dagen efter klager sendte sin klage ind. Det skal her understreges, at der var tale om en stille fredag omkring middagstid med et optalt passagertal på blot 11, hvilket underbygger, at en potentiel henvendelse fra en kunde burde kunne huskes, hvis den altså havde fundet sted.

## Passager tal

11

På den baggrund finder vi det usandsynligt, at chaufføren intet om en forespørgsel om en Orange billet kan huske, hvis der altså var blevet vist og forespurgt indtil sådan en under kontrolsituationen.

## Klagers erfaring med DSB-billetter og Orange

Vi får at vide af DSB i et høringsvar, at klager er relativt erfaren med køb af DSB-billetter; heraf både orange fri og standard billetter.

Historikken herunder viser klagers køb fra starten af april:

| Ordrenr   | Søgsdato | Rejsedato          | Fra                                             | Til                      | Produkt              | Leveranceform | Status    | Tilbagebetalt | Pris  |
|-----------|----------|--------------------|-------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|---------------|-----------|---------------|-------|
| 237821158 | 26.04.25 | 26.04.25           | Roskilde St.                                    | Ølby St.                 | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 38,-  |
| 237793765 | 26.04.25 | 26.04.25           | Ølby St. (Ølby St)                              | Greve St.                | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 38,-  |
| 237438328 | 23.04.25 | 23.04.25           | Ringsted                                        | Slagelse                 | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 60,-  |
| 236289838 | 11.04.25 | 11.04.25           | Glostrup                                        | Borup                    | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 47,-  |
| 236271646 | 11.04.25 | 11.04.25           | Borup                                           | Brøndbyvester og Rødovre | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 52,-  |
| 235783116 | 06.04.25 | 06.04.25, 05.05.25 | Borup (1027)                                    | Køge (1020)              | DSB pendler standard | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 690,- |
| 235265664 | 02.04.25 | 02.04.25           | Ringstedgade 50B, 4700 Næstved, Næstved Kommune | Ringsted St.             | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 30,-  |
| 235254757 | 02.04.25 | 02.04.25           | Ringsted St.                                    | Næstved St.              | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 30,-  |
| 235251292 | 02.04.25 | 02.04.25           | Ringsted St.                                    | Næstved St.              | Standard             | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 30,-  |
| 235250928 | 02.04.25 | 02.04.25           | Køge                                            | Næstved                  | DSB Orange Fri       | DSB App       | Afsluttet | Nej           | 22,-  |

Movia understreger, at vejledning omkring billetter så vidt muligt bør undersøges uden for bussen eller i hvert fald hos buschaufføren direkte ved påstigning ved tvivl, da muligheden for unddragelse af betaling ville stige i takt med, at man fik mulighed for at gå ind i en bus uden gyldig billet og i tilfælde af kontrol kunne lade som om, at man blot søgte vejledning.

## Produktet 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.

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

Vi har markeret forneden på udvalgte sætninger, hvor vi mener, at det fremgår tydeligt, at billetten ikke gælder i bussen. Disse fremgår på billetten forsiden samt med den/de pågældende afgang/e.

#### Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetten bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, Arriva og NJ tog/togbusser.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvendes til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af topersonalet 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.

#### 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                                                    | DSB 1'                                              |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> <b>166,-</b><br>DSB Orange billet     | <input type="radio"/> <b>606,-</b><br>DSB 1' billet |
| <input type="radio"/> <b>190,-</b><br>DSB Orange Fri billet |                                                     |
| <input type="radio"/> <b>426,-</b><br>Standard billet       |                                                     |

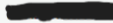
Hvis man vælger Orange-Billet, fremgår det efterfølgende, at der er "Særlige Regler".

## Dine Billetter

**UDREJSE**

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

Fra 

Til 

---

**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 advarselslamper undervejs, hvor billettens gyldighed fremgår.

### Movias konklusion

Det kan ikke bekræftes, at chaufføren har set eller godkendt klagers Orange billet, ligesom det ikke kan dokumenteres, at chaufføren skulle have tilkendegivet, at billetten kunne anvendes i bussen. Dette underbygges af, at chaufføren ikke har nogen erindring om situationen, som fandt sted på en rolig dag med få passagerer, hvor en eventuel forespørgsel burde kunne huskes.

Movia skal i den forbindelse understrege, at buschauffører ikke foretager billetkontrol, men udelukkende kan vejlede, mens en udtalelse om, at man har ret til at køre med bussen, ikke udgør en validering af billettens gyldighed. Det er alene passagerens ansvar at sikre sig, at den anvendte billet er gyldig til rejsen – også selvom chaufføren udviser imødekommenhed.

Det fremgår desuden, at klager ikke på noget tidspunkt under kontrolsituationen nævner, at chaufføren skulle have set eller accepteret billetten. Dette må anses som bemærkelsesværdigt, da chaufføren fysisk befinder sig få meter fra kontrolløren, og bussen endnu holder ved stoppestedet. Klager vælger i stedet at modsige kontrollørens forklaring og forlade bussen, hvilket samlet set svækker troværdigheden i den efterfølgende påstand om chaufførens accept.

Movia finder det derfor ikke sandsynliggjort, at chaufføren skulle have verificeret eller godkendt Orangebilletten, og der er i øvrigt intet i sagen, der tilsidesætter kontrollørens vurdering af, at billetten ikke var gyldig til brug i bussen.

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 stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at en rejsende kan rejse på en Orange-Billet i en bus, uden at det udløser en afgift. En Orange-Billet er et stærkt rabatteret produkt, der derfor indeholder en række betingelser, der tydeligt fremgår i bestillingsprocessen samt på selve forsiden af billetten.

Movia finder ikke, at klager har udfoldet rimelige bestræbelser på at søge efter den tilsyneladende nødvendige vejledning, inden hendes rejse startede, hvis hun, på trods af erfaring med Orange billetter, alligevel skulle have været i tvivl om deres gyldighed. Dette holdt op med de mange trin, der skal verificeres i købsprocessen ved erhvervelse af Orange-billet samt de tilgængelige advarselslamper, der fremgår af billetten, finder Movia ikke, at der er omstændigheder på spil i sagen, der kunne fritage klager fra at betale en kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand