

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0186
- Klageren:** XX  
8230 Åbyhøj
- Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25050053
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på Orange Fribillet på en anden strækning, end billetten var købt til, eller at få refunderet differencen mellem hans billet til 63 kr. og en pensionistbillet til 33 kr., som han kunne have købt i stedet for
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer eller halverer kontrolafgiften, og gør gældende, at han var psykisk ustabil, og kontrolløren skulle have hjulpet ham i stedet for at udstede en kontrolafgift
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren har betalt beløbet til DSB.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen i ankenævnet, 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 22. juni 2022 med DSB mellem Horsens st. og Aarhus H. Ved billetkontrol kl. 10:55 foreviste han en Orange Fribillet, der imidlertid var gyldig til rejse i den modsatte retning mellem Aarhus H og Horsens st. kl. 09:15:



Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., som han betalte straks efter.

Han anmodede DSB om at få beløbet retur den 21. juli 2022, eller i det mindste differencen mellem den billet, han havde købt til 63 kr. og en Orange pensionistbillet til 33 kr., som han kunne have haft købt i stedet.

DSB fastholdt kontrolafgiften den 22. juli 2022, da en Orange Fribillet kun er gyldig til den specifikke afgang, der fremgår af billetten.

Klageren skrev derpå, at det var hans første togrejse, da han normalt kørte i bil, men havde måttet opgive dette grundet svimmelhed. Han anførte videre, at han havde regnet med at kunne købe billet om bord på toget, og desuden havde han et Rejsekort med, som han ikke benyttede, fordi han troede, at dette kun var gyldigt til busrejser. Han forstod ikke, hvorfor sagsbehandleren nævnte Orange Fribilletter, når faktum var, at han havde betalt 63 kr. for en rejse til 33 kr.

DSB fastholdt på ny kontrolafgiften den 9. august 2022 med henvisning til den åbne adgang til stationer, der betyder, at kunden selv er ansvarlig for at have gyldig billet.

Klageren skrev den 10. august 2022 til DSB Kundeambassadør, at han kun havde været i Horsens i en time for at mødes med én, der ikke dukkede op, at 750 kr. ikke var et rimeligt beløb, selv om kontrolafgiften i sig selv var rimelig, at han gerne vil betale de 63 kr. for billetten mod, at DSB frafaldt kontrolafgiften, at de burde inddrage den menneskelige faktor, samt at han er en 73-årig pensionist.

Kundeambassadøren fandt ikke anledning til at ændre DSB's afgørelse, og oplyste, at de 750 kr. er fastsat i medfør af jernbaneloven og de Fælles Landsdækkende rejseregler og skal sikre DSB mod tab af billetindtægter samt virke præventivt. Endelig oplyste Kundeambassadøren, at rejsen med Rejsekort Pensionist koster 62,25 kr., og at en Orange Fribillet til pensionister koster 33 kr.

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

Det fremgår af selve Orange Fri Printselvbilletten, at den kun er gyldig til den strækning og det tidspunkt, der står på billetten, hvilket er noget kunden selv vælger i forbindelse med køb af billetten.

Klageren havde købt en Orange Fribillet fra Aarhus H til Horsens st., men på returrejsen købte han ingen billet inden påstigning på toget, da han ifølge det oplyste regnede med at kunne købe en billet ombord. Det er ikke muligt at købe billet om bord på DSB-tog.

Kontrolafgiften på 750 kr. blev dermed pålagt med rette.

Det af klageren oplyste om hans psykiske ustabilitet, kan ikke føre til en anden afgørelse. Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at klageren normalt er bilist og troede, at Rejsekort kun er gyldigt til busser.

Der er intet grundlag for at kritisere kontrollørens adfærd.

Klageren har anmodet om at få refunderet differencen mellem den billet, han købte til 63 kr., og en pensionistbillet til 33 kr., som han kunne have købt. Hertil bemærker ankenævnet, at det som udgangspunkt er passagerens eget ansvar at købe den korrekte rejsehjemmel, og da der ikke er omstændigheder, der taler for at fravige dette udgangspunkt, kan klageren ikke få medhold i sit krav.

### **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikkselskaber 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 til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

” Nu har såvel I som ambassadøren haft lejlighed til at se min sag igennem. SÅ MÅ ANKENÆVNET JO TAGE SIG AF SAGEN. Afgørelsen er jo stadigvæk, at dsb ikke har haft mulighed for at komme frem til en anden afgørelse end den I tidligere har givet. Og det bliver I ved med så længe I kun tænker på stakkels dsb og ikke tager passagerernes ve og vel med i ligningen.

Billetkontrollørernes job også omfatter passagerernes ve og vel, idet hun skal først og fremmest passe på passagererne og sørge for deres sikkerhed og velbefindende. Denne del af hendes arbejde har billetkontrolløren fuldstændig set bort fra under hendes tjenesteperiode. Ja, så længe DSB får sin skålpund kød - og helst lidt mere - så er den hellige gral bevaret. Vidste billetkontrolløren overhovedet, at jeg, var blevet udskrevet af psykiatrisk hospital (Skejby) for bare nogle få måneder, inden min rejse til Horsens fandt sted? Kunne billetkontrolløren ikke mærke, at jeg var tydeligt negativt påvirket af hændelsen? Hvem var der ellers jeg kunne henvende mig til, for at få lidt hjælp - udover billetkontrolløren - ingen! Jeg er klar over, at det jeg gjorde var forkert, og nu har jeg betalt 750 kroner for en strækning på 50 km.

Men jeg mener stadigvæk, at jeres afgørelse er forkert, og når man tager passagerens ve og vel i betragtning, så mener jeg ganske afgjort, at billetkontrolløren har ikke gjort sit job rigtigt den dag. Jeg er ikke nogen forretningsmand, og derfor ville det være forkert af mig at gætte på en evt. erstatning fra jer for svig og smerte i forbindelse med denne sag, men jeg er villig til at acceptere 50/50 for at få denne sag ud af verden. Hvad siger I til mit forslag?”

### **Indklagede anfører følgende:**

” DSB kan oplyse, at klager den 22. juni 2022 kl. 10:55 blev pålagt en kontrolafgift på en rejse mellem Horsens og Aarhus Station. Ved billetkontrollen i DSB's tog foreviste klager en Orange Fri billet, som ikke var gyldig til en rejse fra Horsens til Aarhus, og DSB havde dermed et berettiget grundlag for at pålægge klager en kontrolafgift:

## Print Selv-billet



### Billetslysninger

22. Jun.	09:15	Aarhus H	Arsenal H	22. Jun.	09:43	569 - Ø
Via et mellemstør						
Stationsnr.	Linjenum.	Løstagningsstør.	Arriverende stør.	DS-Billetter	Stør.	Pris i alt
DSB Orange F1	1	-	-	-	-	63 kr.

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

Hælseland \*\*\*\* \* 2615 Navn: James Simonsen

### Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det udvalgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det udvalgte Print Selv-ID kan ses under billettens betingelseslysninger. Billettet skal kunne vises i en netbrowser.
- DSB Orange F1 er kun gyldig til den dag og den afstand, som fremgår af dette billet, og kun til rejsen fra Aarhus til Hovedstaden.
- DSB Orange F1 er IKKE gyldig til Hovedstaden bus, Metro, let- eller Lokaltog.
- Se på din DSB Orange F1 billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Det er ikke muligt at købe DSB 2-biljet til DSB Orange F1.
- Print Selv-billetter kan tilkøbslæses indtil kl. 00:00 den 22. juni 2022. Print Selv-billetter kan kun tilkøbslæses på www.dsbselfbilletter.dk.
- Anvendelse eller kopiering af Print Selv-billetter er strafbar og vil blive anført på. Billettet bliver indlæst af kontrolsystemet og registreret og bliver opbevaret som dokumentation.
- Tjekket ud på mellem stationerne og DSB skal afleveres efter afleveret ved de pågældende stationer.
- Billettens gyldighedsperiode kan ses i betingelseslysningerne som billette betingelser.
- Anvendelse af billetter med manglende eller manglende kontrolsystem, kontrolsystemforstyrrelse, manglende kontrolsystem eller manglende kontrolsystem.

### Kontrollysninger

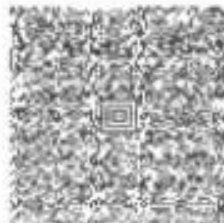
Print Selv-ID

Print Selv-Navn  
**James Simonsen**

Billet-ID-numer  
**JamesSimonsen1@gmail.com**

Billetudstedelsesdato

Billetnummer  
**22.06.22 07:17 55801620**



Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler. Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. december 2021:

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Der er mulighed for at købe rejsehjemmel på følgende måder:

- Ved rejser med bus kan enkeltbillet købes kontant ved påstigning. Visse trafikselskaber/buslinjer kan undtages herfra jævnfør selskabernes hjemmesider (se afsnit 2.1). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.
- **Billet skal købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog Region Sjælland, med Vestbanen, med Midtjyske Jernbaner samt med letbanerne.**
- Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog Region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).
- Der er selvbillettering i Lemvigbanen og bybusser i Aarhus med billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

- Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Letbanen ved Aarhus, metroens stationer samt udvalgte stationer på Nordjyske Jernbaner (se [www.nj.dk](http://www.nj.dk)).
- Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Automater på stationer, der udelukkende er togetjent af Arriva og Nordjyske Jernbaner, modtager kun betalingskort.
- Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).
- De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

#### 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 rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. I DOT kan kunden forlænge rejsen ved at købe en en-zones tilkøbsbillet til pendlerkort, skal kunden rejse længere end én zone, eller rejser kunden på anden rejsehjemmel kan rejsen forlænges ved køb af ny billet. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel. Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, og der garanteres ikke en siddeplads. Visse særlige billettyper og togtyper har krav om bestemte afgange og pladsreservation, som fremgår i købs flowet og i købsbetingelserne. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne. Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen og har rejsehjemlen en påtrykt slutdestination, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination. En zonebillet gælder til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed. Undtaget er rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus, hvor kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stempet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)). Og i metroen skal kunden stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

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. Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel. Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation eller i metroen senest 30 minutter efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed.

#### 2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) 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. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Et rejsekort anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdelene" for at være gyldigt til rejser mellem landsdele. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen. Definition af en rejse: En kunde, der rejser fra A til B, skal checke ind i A og skal checke ud i B. En kunde, der rejser med pendlerkort, skal altid checke ind i bus og i Odense Letbane, men behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus samt at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

#### 2.5. Refusion og ombytning

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. Kunden skal ved eventuel refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr. Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

#### 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. Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov, eller ved at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort accepteres således ikke, undtagen kopi af Print Selv-billet. Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det, jævnfør afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

#### 2.7. Kontrolafgift

##### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddelellers rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses. Hvis maksimumtiden på rejsekortet overskrides, er rejsekortet ikke længere gyldig som billet, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.

##### 2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge samt 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK. Trafikselskaberne har mulighed for at hæve priserne på kontrolafgifterne i en periode. Dette vil blive varslet med én måneds frist og fremgå af det pågældende trafikalskabs hjemmeside (se afsnit 17).

##### 2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59)."

Den billet klager foreviste til DSB's medarbejder på rejsen fra Horsens til Aarhus var en Orange Fri billet købt i DSB's Netbutik og gyldig til en rejse fra Aarhus til Horsens med afgang fra Aarhus kl. 9:15. En Orange Fri billet er kun gyldig til en enkeltrejse, og til den togforbindelse som kunden selv vælger, og som fremgår af billetten. Dette oplyses kunden om i forbindelse med købet og det fremgår tydeligt på billetten. Det har dermed været oplyst til klager, at den købte billet alene var gyldig til en togrejse fra Aarhus til Horsens med afgang fra Aarhus kl. 9:15 den 22. juni 2022.

Klager har oplyst, at han ikke var bekendt med DSB's billetregler og troede, at der kunne købes billet i toget. At klager ikke kendte til DSB's billetregler, kan ikke fritage klager fra den pålagte kontrolafgift.

At klager havde mulighed for at købe en billigere billet end den valgte Orange Fri til rejsen fra Aarhus til Horsens, kan heller ikke fritage klager fra den pålagte kontrolafgift.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved