

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0123
- Klageren:** XX på vegne af YY og ZZ
5000 Odense C
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter à 750 kr., i alt 1.500 kr., grundet rejse på DSB Orange Fri-billetter, som ikke er gyldige i metroen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne helt eller delvist, og gør gældende, at parret havde billetter til Lufthavnen, at der var tale om et særtilfælde pga. driftsproblemer på den planlagte rejse med DSB-tog, og at de blev misinformeret af DSB-togpersonalet, som henviste dem til at benytte anden transport uden at oplyse, at DSB Orangebilletterne ikke kunne benyttes hertil
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttrun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af to kontrolafgifter à 750, i alt 1.500 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til de relevante parter.

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.

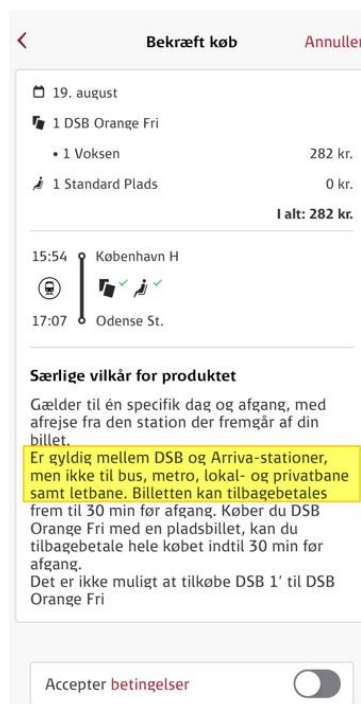
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 23. juli 2021 i selskab med sin søster og dennes kæreste fra Odense til Københavns Lufthavn, hvorfra de skulle rejse videre med fly. Søsteren og kæresten havde købt DSB Orange Fri-billetter i DSB-appen til togafgangen kl. 14:25 fra Odense. DSB-toget skulle køre via København H og havde planlagt ankomst til Lufthavnen kl. 16:16.

DSB Orange Fri er et rabatteret produkt, som kun gælder til rejse mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane, hvilket oplyses som vist nedenfor i købsflowet i DSB-appen.



Eksempel på købsflow



Parrets billetter

Undervejs på rejsen blev DSB-toget forsinket og i stedet for at ankomme planmæssigt til København H kl. 16:03, ankom toget først hertil kl. 16:32 og var således på dette tidspunkt 29 minutter forsinket.

Klageren har oplyst, at de af togpersonalet fik at vide, at toget ikke kunne køre videre på grund af sporproblemer, og at de kunne fortsætte deres rejse med anden transport til lufthavnen. Da de skulle nå et fly, besluttede de at tage metroen videre fra København H til Lufthavnen.

Efter metroen havde forladt Christianshavn st., blev selskabet billetteret omkring kl. 17:06. Klagerens søster og kæresten foreviste deres DSB Orange Fri-billetter, hvorefter de hver blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da DSB Orange-billetter ikke er gyldige til rejse i metroen.

Ifølge det oplyste afgik det DSB-tog, som selskabet havde planlagt at rejse med til Lufthavnen, fra København H kl. 16:44 og ankom til Københavns Lufthavn kl. 16:56 – 40 minutter forsinket. DSB har oplyst, at der i tidsrummet mellem kl. 15:30 og kl. 16:30 var to højtalerudkald på perronen, hvorfra toget til lufthavnen afgår – ét oplyste, at toget var 25 minutter forsinket, og ét oplyste, at toget afgik fra et andet spor. Ifølge DSB henviste ingen højtalerudkald til andre transportmuligheder.

Den 6. august 2021 anmodede klagerens søster og hendes kæreste hver især Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte følgende:

”

06-08-2021 13:36:01 Web : Jeg skulle med tog fra Odense til CPH lufthavn den 23/7. Toget standser ved Hovedbanegården og pga. problemer kører det ikke videre. Der går mellem 30-40 minutter, og vi får at vide af en medarbejder at vi kan tage andet transport - tog, bus eller metro. Han oplyser ikke om, at det ikke gælder ved orange-billet. Vi skynder os derfor til metroen, men vi får da en bøde. På mailen og billetten står der ikke nogle steder, at man ikke kan bruge denne til metro. Vi bliver altså forkert informeret, og var nødsaget til at tage anden form for transport, da vi skulle nå et fly.

06-08-2021 14:11:19 CMI : Underpunkt flyttet fra søg A-2021-

06-08-2021 08:36:16 Web : Jeg skal den 23/7 fra Odense til CPH lufthavn, og da vi holder ved hovedbanegården, er der problemer, så det kører ikke videre. Der går mellem 30-40 minutter, og vi får at vide af en medarbejder at vi kan tage andet transport - tog, bus eller metro. Han oplyser ikke om, at det ikke gælder ved orange-billet. Vi skynder os derfor til metroen, men får da en bøde. På mailen og billetten står der ikke nogle steder, at man ikke kan bruge denne til metro. Vi fik altså forkerte ting at vide, vores tog kørte ikke til lufthavnen, og vi var nødsaget til at bruge anden transport. Jeg har mistet min billet, men I har jo mit personnummer. I kan henvende jer tilbage til mig, så I kan finde kontrolafgiften.

”

Metro Service fastholdt den 10. august 2021 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsystemet, og til at DSB Orange billetter alene kan benyttes i DSB-tog, hvilket oplyses i forbindelse med købet og i DSB-appens handelsbetingelser, som accepteres ved købet. Metro Service anførte videre, at uanset billetsamarbejdet mellem DSB, Movia og Metro Service, ophørte begrænsningen i brugen af det særligt rabatterede produkt, som DSB Fri Orange-billetten er, ikke, selv om DSB var ramt af driftsforstyrrelser. Metro Service begrundede endvidere afgørelsen med, at det endegyldigt påhviler passageren at sikre sig, at billetten er gyldig til hele rejsen, hvilket også gælder ved forsinkelser, omlægning af rute og driftsforstyrrelser.

Den 23. august 2021 anmodede klageren på vegne af parret igen Metro Service om at fratage kontrolafgifterne og anførte således:

”

Hejsa, jeg skriver på vegne af min søster og hendes kæreste. (Se vedhæftet fuldmagt)
Vi skulle den 23/7-21 fra Odense direkte til Kastrup lufthavn, afg. Kl. 14:25 Odense station. Ved ankomst til Københavns Hovedbanegård, kunne vognene til lufthavnen ikke kobles fra toget, grundet driftsproblemer, hvor vi bliver informeret at vi er velkomne til at bruge anden form for transport. Herfra benytter vi så metroen til Kongens Nytorv, og videre til Kastrup. Her møder vi en kontrollør, som udsteder dem en kontrolafgift hver, grundet at man ikke benytte sin togbillet i metroen. Vi føler derfor vi er blevet fejlinformeret, undervejs på vores rejse, da vi havde billet til Kastrup. I tilfælde af driftsproblemer er man nødsaget til at benytte andre offentlige transportmuligheder, hvilket alle tilhører under DOT. Vi ønsker derfor afgiften annulleret.

”

Metro Service fastholdt den 25. august 2021 på ny kontrolafgifterne med henvisning til den tidligere afgørelse og anførte, at uanset, at det var ærgerligt, at DSB oplevede problemer med driften og måtte henvise passagererne til at benytte anden transport, var dette ikke ensbetydende med at billetter, der ikke var gyldige til rejse med metroen, kunne benyttes dertil, og at det samme gør sig gældende såfremt man normalt rejser med pendlerkort og på grund af eventuelle driftsforstyrrelser henvises til en anden rute.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har anmodet DSB om at oplyse, hvad personalet er instrueret i at meddele i en situation som den pågældende den 21. juli 2021, samt om hvorvidt der var højtalerudkald og i givet fald, hvad disse oplyste til passagererne om den videre rejse.

DSB har svaret følgende:

” Ved forsinkelser vil kunderne blive orienteret på skærme på stationen og via højtalerudkald.

Efter aflytning af udkald via højtalere den 23. juli 2021 i tidsrummet 15:30 – 16:30 på den perron hvorfra tog mod Lufthavnen afgik, kan jeg oplyse, at ingen udkald henviste til andre transportmuligheder.

- Et udkald oplyste et toget mod Lufthavnen var 25 minutter forsinket
- Et udkald oplyste at toget mod Lufthavnen afgik fra et andet spor

Ud fra sagens dokumentation har jeg ikke mulighed for at finde frem til den medarbejder, som klager skulle have talt med.”

Hertil har Metro Service (indklagede) bemærket:

” Tak for fremsendte mail fra DSB, som underbygger vores påstand om, at klagerne af egen drift fortsatte deres rejse med metroen, men desværre uden at anskaffe sig gyldige billetter i stedet for Orange Billetterne, som kun er gyldige til rejser med DSB/Arriva.”

Klageren har bemærket følgende:

” Jeg har læst og re-revideret, jeg har ikke yderligere at tilføje til denne pågældende sag. Jeg føler I har alle nødvendige informationer til at komme til en rimelig konklusion på denne saga.”

Sekretariatet har bedt DSB om flere oplysninger vedrørende det tog, som selskabet rejste med, herunder om toget blev aflyst fra København H til Lufthavnen, om passagererne blev henvist til at tage et andet DSB tog, og hvornår det næste tog afgik fra København H til lufthavnen. DSB har svaret således:

” Det tog, klager havde billet til, ankom til Københavns Hovedbanegård kl. 16:32. Toget havde planlagt ankomst kl. 16:03 og var dermed 29 minutter forsinket i ankomsten. Det ene højtalerudkald, som er nævnt i mit tidligere svar, hvor det oplyses, at toget mod Lufthavnen var 25 minutter, var et udkald, der vedrørte det tog, klager rejste med. Toget blev yderligere forsinket og kørte fra Hovedbanegården kl. 16:44. Toget ankom til Københavns Lufthavn kl. 16:56 – 40 minutter forsinket.

Togets forsinkelser og ændret afgangstid er fremgået af skærme på perronen.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

3 medlemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Susanne Beyer Svendsen) udtaler:

"Vi lægger til grund, at der opstod driftsforstyrrelser på den planlagte rejse til lufthavnen, og at parret som følge af den opståede forsinkelse afbrød rejsen på Københavns Hovedbanegård og valgte en alternativ rejserute med metroen.

Ved kontrollen i metroen foreviste de deres DSB Orange Fri-billetter. Da disse ikke var gyldige til rejse med metroen, blev kontrolafgifterne for ugyldig rejsehjemmel dermed pålagt med rette.

Vi bemærker, at parret i købsflowet var blevet oplyst om de særlige vilkår, der gælder for DSB Orange Fri-billetter, og der ses ikke på baggrund af det oplyste i sagen at være grundlag for at fastslå, at parret af DSB-togpersonalet blev oplyst om, at netop deres billetter kunne benyttes til videre rejse med anden transport.

Endvidere er det vores opfattelse, at parret i en situation som den pågældende, hvor de måtte ændre deres rejserute, havde en særlig forpligtelse til selv at undersøge, om deres billetter med begrænset gyldighed gjaldt til den ændrede rejse.

På denne baggrund finder vi, at parret selv må bære ansvaret for at være steget på metroen uden at have gyldig rejsehjemmel, hvorfor de ikke kan fritages helt eller delvist for betaling af de pålagte kontrolafgifter.

Pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Vi bemærker afslutningsvis, at det efter vores opfattelse ville være naturligt, hvis der i DOT-samarbejdet lå en vis forpligtelse for trafikselskaberne til at acceptere, når passagerer på grund af pludseligt opståede driftsforstyrrelser i den kollektive trafik benytter en noget ændret rejserute, når de har gyldig rejsehjemmel til den oprindeligt planlagte rejserute."

2 medlemmer (Torben Steenberg og Gry Midttrun) udtaler:

"Uanset at kontrolafgifterne blev pålagt parret med rette i kontrolsituationen, er det vores opfattelse, at Metro Service skulle have frafaldet kontrolafgifterne i deres efterfølgende behandling af sagen.

Vi finder, at parret i den konkrete situation, hvor de valgte en alternative rejserute som følge af driftsforstyrrelserne hos DSB for at være sikre på at kunne nå deres fly, havde en berettiget forventning om at kunne foretage den ændrede rejse med den billet, som de havde købt til Lufthavnen, henset til at den ændrede rejse havde samme slutdestination, som var angivet på deres billetter.

Vi har lagt vægt på, at det burde ligge i DOT-samarbejdet, at trafikvirksomhederne i Hovedstadsområdet ved ekstraordinære situationer såsom driftsforstyrrelser og lignende afdæmper virkningen heraf for passagererne, og vi har endvidere lagt vægt på, at årsagen til den ændrede rejse skyldtes dokumenterede driftsforstyrrelser/forsinkelser, som parret ikke havde ansvaret for."

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

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 trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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 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. 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).

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus) eller
- Rejsegaranti for rejser med Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (herunder taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid.

Kunden skal søge information hos det selskab, der er benyttet på rejsen:

- DSB rejsetidsgaranti
- Arriva rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafiksselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder artikel 17 ved transport i tog (herunder lokalbanetog) og metro. Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus eller tog.

”

Fra DSB's hjemmeside om DSB Orange Fri billetter:

”

- Billetten gælder kun på den valgte afgang.
- DSB Orange Fri-billetter sættes til salg ca. to måneder før rejsedagen.
- 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.
- Orange Fri-billetter kan købes på dsb.dk og i DSB app.
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange Fri.
- Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. [Se hvilke strækninger DSB og Arriva kører](#)

”

Fra DSB's hjemmeside om DSB's Basis Rejsetidsgaranti:

”

Når din ankomsttid er mere end 30 minutter forsinket

Du kan søge kompensation hvis, du er:

- Forsinket mere end 30 minutter på din rejse med fjern-, regional- eller S-tog (DSB eller Arriva) i Danmark og
- har du rejst med billet eller rejsekort.

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesstation (altså den sidste station, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket.

Rejser du med DSB og en privatbane/metro kan du også få rejsetidsgaranti, men efter andre regler. Søg om Rejsetidsgaranti på samme måde, som hvis du rejser med DSB.

Er der forsinkelser over 30 minutter med andre transportmidler, fx bus før eller efter togrejsen, og toget er mindre end 30 minutter forsinket, kan du ikke få kompensation.

Fx rejser du fra København H til Præstø og tager toget fra København til Næstved og videre med bus fra Næstved til Præstø. Toget er 15 minutter forsinket i ankomsten til Næstved, og bussen til Præstø er kørt. Så kan du ikke få kompensation.

Søg Basis Rejsetidsgaranti

Du bør hurtigst muligt søge om Basis Rejsetidsgaranti efter din forsinkede rejse og sende dokumentation for rejsen (dvs. billet eller kort i kopi, eller kopi af aktivering af rejsedag eller original) sammen med ansøgningen. Retten til kompensation forældes efter 3 år.

[Se hvordan du ansøger](#)

Din kompensation afhænger af, hvor forsinket du blev

Størrelsen på din kompensation, afhænger af, hvor meget du er blevet forsinket på din rejse.

Har du krav på kompensation, kan du vælge enten:

- At få din kompensation som en ny billet.
Denne billet udstedes til samme strækning som du blev forsinket på. Rejsetidsgarantibillet kan kun udstedes til stationer hos DSB, Arriva eller Skånetrafikken. Billetten er gyldig til rejser med tog, bus og metro i de zoner som er angivet på billetten. En Rejsetidsgaranti-billet er gyldig i 6 måneder efter billettens udstedelse. Vælger du at få en ny billet, kompenserer vi ikke Pladsbillet.
- At få indsat penge på din NemKonto som kompensation. Beløbet beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Fra EU-forordning nr. 1371/2007:

”

KAPITEL IV

FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING

Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

Artikel 16

Refusion og omlægning af rejsen

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- a) refusion af billettens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Artikel 17

Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning.

Erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste.

Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse.

2. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning.

3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.

4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.

Artikel 18

Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes

a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen

b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller

c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.

3. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg, xx, henvender mig på vegne af min søster, xx, og hendes kæreste xx. Jeg har vedhæftet en fuldmagt i den originale sag hos Metro Service, sagsnr: xx.

Den 23/7 ønskede de at bruge deres bestilte orangebilletter til at rejse til Kastrup Lufthavn, med et stop ved Københavns hovedbanegård, hvor toget skal deles i to og derfra rejse videre. Dette kunne ikke lade sig gøre, da de ankom til Hovedbanegården, grundet sporproblemer, hvor de får at vide af kontrolløren, at de er velkomne til at benytte deres billetter til at rejse videre til deres købte destination. Under metroturen bliver de mødt af en kontrollør, som retvist udsteder dem en afgift, da man under normale omstændigheder ikke kan benytte orangebilletter til at rejse med anden form for service. Under betingelserne på DSB appen bliver man oplyst at man ikke kan benytte sin orangebillet til at rejse med anden form for offentlig transport, dog grundet den misvisende information fra DSB kontrollør og driftsproblemer, blev det vurderet af de pårørende at være tale om et særtilfælde, hvor tidspres til lufthavnen ligeledes spillede en rolle."

Indklagede anfører følgende:

"Den konkrete sag drejer sig om 2 kontrolafgifter som er udstedt til 2 voksne personer, der rejste sammen. De 2 rejsende har givet fuldmagt til en ene parts bror, som håndterer sagen samlet.

Klagerne blev billetteret den 23. juli 2021 cirka kl. 17:11 efter metroen havde forladt Christianshavns station i retning mod Lufthavnen station. I kontrolsituationen fremviste klagerne en mobil Orangebillet. Da Orangebilletter ikke er gyldige til hverken bus, lokal- og privatbaner samt metro fik klagerne udstedt en kontrolafgift hver i henhold til gældende regler.

Det kan 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 rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af de fælles landsdækkende rejseregler (<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>) fremgår det under pkt. 2.7.1 blandt andet:

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

I den konkrete sag – hvor klagerne fremviste en Orangebillet – er der tale om et stærkt rabatteret DSB-produkt, som alene gælder rejser mellem DSB og Arriva-stationer og således knytter sig særlige begrænsninger. Disse begrænsninger ophører ikke, selv om DSB bliver ramt af driftsforstyrrelser. Læs om begrænsninger i informationerne "**Særlige vilkår for produktet**" – en information, der gives både ved køb via nettet www.dsb.dk og ved køb via DSB appen.

DSB Orange billetter kan købes online på <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/orange/> - af denne side fremgår det:

DSB Orange er vores billigste billet. Det betyder, at den har andre vilkår end vores andre billettyper:

- Billetten gælder kun på den valgte afgang, og kan ikke ændres eller tilbagebetales. Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan heller ikke ændres eller tilbagebetales. [Læs her, hvad du skal gøre, hvis toget bliver forsinket/aflyst.](#)
- DSB Orange-billetter sættes til salg ca. to måneder før rejsedagen.
- Der er et begrænset antal Orange-billetter, og priserne kan variere over tid. Det er ikke alle tog og strækninger, der kan købes Orange-billetter til.
- Orange-billetter kan købes på dsb.dk og i DSB app.
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange.
- Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. [Se hvilke strækninger DSB og Arriva kører](#)

Og når man køber Orangebilletter på telefonen bliver man mødt af nedenstående information i købsflowet, som man skal acceptere inden man kan afslutte sit billetkøb:

<
Bekræft køb
Annuler

📅 19. august

🎫 1 DSB Orange Fri

- 1 Voksen 282 kr.
- 🚶 1 Standard Plads 0 kr.

I alt: 282 kr.

15:54 København H

|

17:07 Odense St.

Særlige vilkår for produktet

Gælder til én specifik dag og afgang, med afrejse fra den station der fremgår af din billet.

Er gyldig mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. Billetten kan tilbagebetales frem til 30 min før afgang. Køber du DSB Orange Fri med en pladsbillet, kan du tilbagebetale hele købet indtil 30 min før afgang. Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' til DSB Orange Fri

Accepter **betingsler**

I deres henvendelser har klagerne lagt vægt på, at det DSB-tog de kom med fra Odense og som skulle bringe dem til Lufthavnen fik tekniske vanskeligheder på Hovedbanegården og at DSB's personale derfor anbefalede passagerer til Lufthavnen om at finde andre rejseveje. Klagerne mener, at DSB har givet dem forkerte oplysninger i forhold til deres muligheder for videre rejse og er derfor af den mening, at der er tale om et særtilfælde og at Metro Service derfor burde anse deres Orangebilletter som værende gyldige til metroen. Klagerne har skrevet:

06-08-2021 13:36:01 Web : Jeg skulle med tog fra Odense til CPH lufthavn den 23/7. Toget standser ved Hovedbanegården og pga. problemer kører det ikke videre. Der går mellem 30-40 minutter, og vi får at vide af en medarbejder at vi kan tage andet transport - tog, bus eller metro. Han oplyser ikke om, at det ikke gælder ved orange-billet. Vi skynder os derfor til metroen, men vi får da en bøde. På mailen og billetten står der ikke nogle steder, at man ikke kan bruge denne til metro. Vi bliver altså forkert informeret, og var nødsaget til at tage anden form for transport, da vi skulle nå et fly.

06-08-2021 14:11:18 CMI : Underpunkt flyttet fra sag A-2021-

06-08-2021 08:36:16 Web : Jeg skal den 23/7 fra Odense til CPH lufthavn, og da vi holder ved hovedbanegården, er der problemer, så det kører ikke videre. Der går mellem 30-40 minutter, og vi får at vide af en medarbejder at vi kan tage andet transport - tog, bus eller metro. Han oplyser ikke om, at det ikke gælder ved orange-billet. Vi skynder os derfor til metroen, men får da en bøde. På mailen og billetten står der ikke nogle steder, at man ikke kan bruge denne til metro. Vi fik altså forkerte ting at vide, vores tog kørte ikke til lufthavnen, og vi var nødsaget til at bruge anden transport.

Jeg har mistet min billet, men I har jo mit personnummer. I kan henvende jer tilbage til mig, så I kan finde kontrolafgiften.

Når et transportselskab har driftsproblemer som ikke kan ordnes på ganske kort tid informerer selskabet naturligvis passagererne om, at problemet viser sig at trække ud og at det derfor tilrådes at finde andre rejseveje. Men det kan ikke forstås derhen, at passagererne uden videre kan fortsætte rejsen med et andet transportselskab uden at sikre sig, at de har gyldig rejsehjemmel til det valgte selskab/rute.

Klagerne oplyser, at DSB ikke sagde noget om at det ikke gjaldt for Orangebilletter. Imidlertid kan man ikke forvente, at DSB's personale skal kunne vide hvilken type rejsehjemmel de enkelte passagerer er i besiddelse af og ej heller hvordan passagererne vil fortsætte rejsen, og blandt andet derfor er det til enhver tid passagerernes eget ansvar at sikre sig, at deres rejsehjemmel er gyldig til hele rejsen.

Klagerne vidste, at deres Orangebilletter ikke gjaldt til metroen, for de har ikke kunne købe billetterne uden at acceptere betingelserne, og hvis klagerne specifikt havde spurgt om deres Orangebilletter gjaldt hvis de rejste videre med metro, så ville DSB-personalet utvivlsomt have svaret, at der skal købes særskilt billet hvis man vil videre med metro, ligesom klagerne ville have skulle købe nye billetter hvis de havde taget en bus til Lufthavnen i stedet for metro.

For god ordens skyld har vi undersøgt om DSB skulle have kontaktet Metro Service og bedt om en undtagelsesordning for Orangebilletteres gyldighed i forbindelse med driftsforstyrrelsen på det konkrete tidspunkt, men det er ikke tilfældet.

I henvendelsen til Ankenævnet skriver klagerne, "at de ikke forsøgte overlagt at udnytte de offentlige ydelser", og vi vil gerne understrege, at dét tror vi bestemt heller ikke. Vi forholder os alene til fakta, som i den konkrete sag er, at klagerne har rejst med metroen uden at have gyldig rejsehjemmel.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgifterne for korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt og vi opretholder derfor vort krav på 750 kr. for hver af afgifterne. Afgiftsbeløbet er ikke indtægts- men aldersbettinget. Det vil sige, at for enhver afgiftsmodtager på 16 år eller derover vil beløbet lyde på 750 kr. uanset om man er fx studerende eller pensionist."

Hertil har klageren bemærket:

" Du kan læse min (klagerens) afsluttende kommentar til sagen, nedenfor:

I de fælles rejseregler fremgår det under punkt 14, driftforstyrrelser, at de rejsende ved forsinkelser har rettigheder til rejsetidsgaranti. Det kan aflæses under punkt 14.2, hvordan dette er gældende på tværs af offentlige transport muligheder, samt hvordan forordningens regler om godtgørelse ligeledes gælder i tilfælde af "Force Majeure" (se indsat billede). Her står der intet hvad der er gældende for de enkelte eller eventuelt nedsatte billettyper, i tilfælde af særlige og/eller ekstraordinære omstændigheder, ligesom på denne givne dag.

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og Letbanen). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

"

Hertil har indklagede bemærket:

" I sit svar af 6. september 2021 har klagerne henvist til rejsereglernes afsnit 14. og 14.2. og udlagt reglerne således:

I de fælles rejseregler fremgår det under punkt 14, driftforstyrrelser, at de rejsende ved forsinkelser har rettigheder til rejsetidsgaranti. Det kan aflæses under punkt 14.2, hvordan dette er gældende på tværs af offentlige transport muligheder, samt hvordan forordningens regler om godtgørelse ligeledes gælder i tilfælde af "Force Majeure" (se indsat billede). Her står der intet hvad der er gældende for de enkelte eller eventuelt nedsatte billettyper, i tilfælde af særlige og/eller ekstraordinære omstændigheder, ligesom på denne givne dag.

Der er dog forskel på **rejsetidsgaranti** og **rejsegaranti** se herunder:

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus) eller
- Rejsegaranti for rejser med Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse. Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befordring på egen foranledning (fx taxa). Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejsekort med Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (fx taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltoget, metro og Aarhus Letbane. Kunden skal søge yderligere information hos det selskab, der er blevet benyttet, da forsinkelsen skete:

Kunden skal søge information hos det selskab, der er benyttet på rejsen:

- DSB rejsetidsgaranti
- Arriva rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og Letbanen). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus, tog eller metro.

Hvis metroen er forsinket mere end ½ time så træder *rejsegarantien* i kraft og passagererne kan, efter visse betingelser, få godtgjort udgift til fx taxa.

Hos DSB opererer man ikke med rejsegaranti, men derimod med rejsetidsgaranti. Klagerne skulle derfor have henvendt sig til DSB's personale og spurgt hvordan de skulle komme videre på deres rejse når nu deres Orange billetter ikke gjaldt til andet end rejser med netop DSB/Arriva.

Vi er ikke enige med klagerne i, at en forsinkelse hos DSB kan betragtes som force majeure, som skulle sætte kravet om gyldig rejsehjemmel til metroen ud af spil og vi mener således fortsat, at kontrolafgifterne er blevet udstedt på korrekt grundlag, og hvis klagerne ønsker kompensation grundet manglende drift hos DSB, er det vores opfattelse, at et sådant krav skal rettes dertil."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand