

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0231
Klageren:	XX Sorø
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S og DSB
CVRnummer:	21263834 og 25050053
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for rejse på DSB Orangebillet i metroen
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren.

DSB giver ikke utilstrækkelige oplysninger om Orangebillets begrænsede anvendelsesområde.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

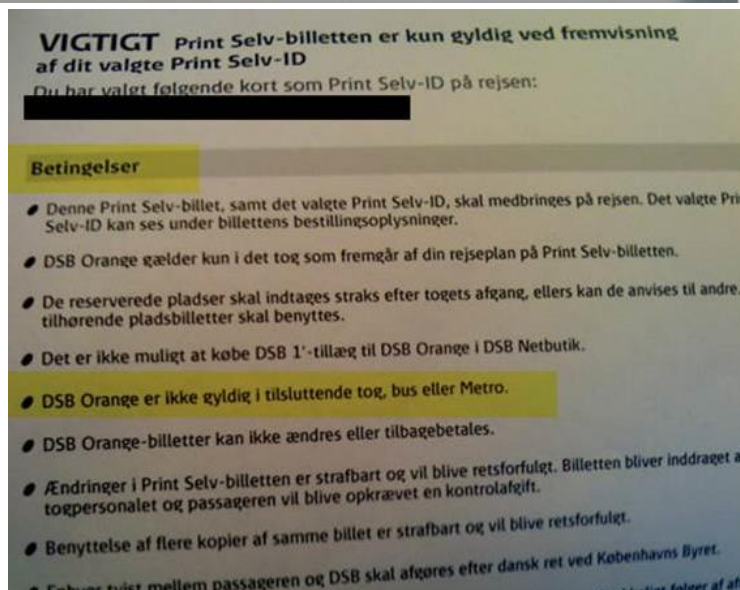
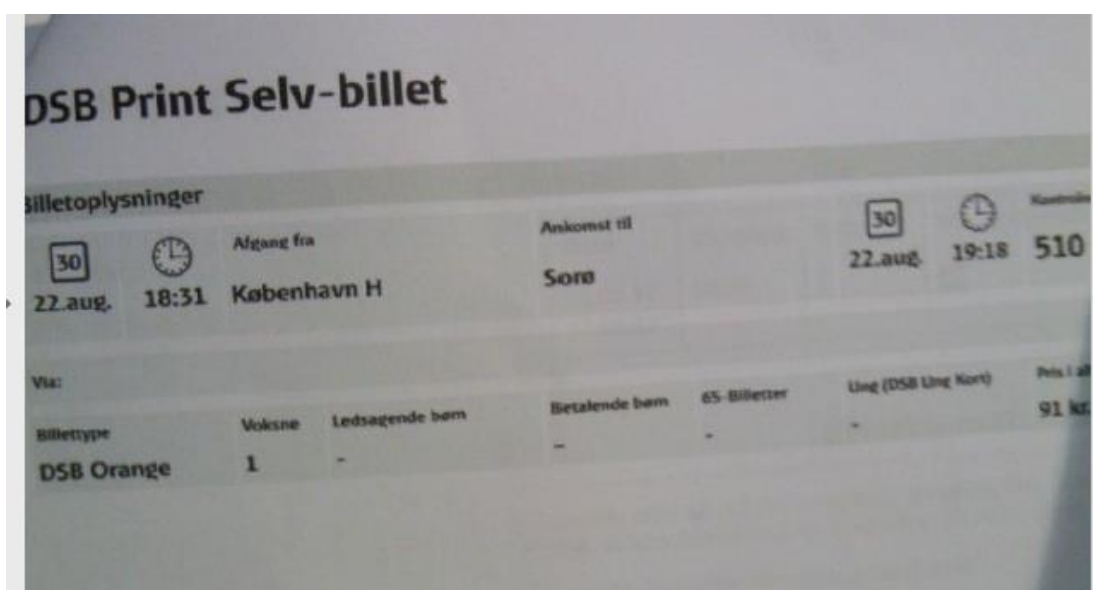
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren bor i Sorø og arbejder en gang imellem som frivillig i København, hvortil han tager tog og videre med metro.

Den 22. august 2017 skulle klageren rejse tur/retur og havde dagen forinden på www.DSB.dk købt en returbillet til 91 kr. med afgang fra Kbh. H kl. 18:31. Han regnede med, at det var en almindelig togbillet gældende i bus, tog og metro. Billetten var imidlertid en DSB Orangebillet, som er begrænset til den specifikke togafgang, som kunden har valgt, men ikke er gældende i bus, metro og lokaltog.

Billetten så således ud:



En almindelig DSB togbillet koster til samme rute 132 kr. og kan anvendes til en vilkårlig afgang den pågældende dag og til omstigning til bus, tog og metro inden for billetens omstigningsområde.

Efter klagerens arbejde den 22. august 2017 steg han på metroen for at tage til Nørreport st., hvorfra han ville tage toget til Sorø. Inden metroen ankom til Nørreport st., blev klageren kl. 21:02 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi billetten ikke var gyldig til rejse i metroen. De steg af på Nørreport st. og udfyldte dokumenterne på perronen.

Den følgende dag anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at han som sædvanligt havde købt og printet en returbillet og ikke kendte til produktet "Orangebillet". Videre gjorde han gældende, at han tidligere havde købt særskilt billet til metroen, indtil han en dag af en steward havde fået at vide, at hans togbillet også gjaldt til metroen, hvorefter han var holdt op med dette. Endelig oplyste han, at han aldrig ville købe en Orangebillet, fordi han aldrig ved, hvornår hans arbejde slutter og derfor ikke kender returrejsetidspunktet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at DSB Orangebillet alene kan benyttes i DSB tog.

I den efterfølgende klage til ankenævnet klagede klageren både over kontrolafgiften fra Metro Service, over at stewarden havde stillet ham til skue på Nørreport st. samt over DSB's information om Orangebillet.

Købsflow ved køb af billet på www.dsb.dk










The screenshot shows the DSB search interface with the following details:

- Title:** Find rejse og pris i Danmark
- FRA (From):** København H
- TIL (To):** Sorø St.
- UDREJSE (Departure):** 14 sep. 2017, 15:38
- ANTAL REJSENDE (Number of passengers):** 1 voksen
- PLADSBILLETTER (Number of seats):** 0 pladser
- Options:**
 - Afgang (Departure)
 - Ankomst (Arrival)
 - Jeg er fleksibel med tidspunktet, vis mig billige Orangebilletter
- Button:** Søg rejse




Liste med søgeresultater, hvor man skal vælge en specifik afgang og billettype:

Torsdag 14. sep 2017 (1 voksen)
København H → Sorø St.

Udrejse

Tid	Togtype	Skift	Pris
16:14 – 17:13 59 minutter	 Regional-tog 4863	0 skift	Fra 132,-
16:15 – 17:13 58 minutter	 Regional-tog 3563  Regional-tog 4863	1 skift	Fra 132,-
16:31 – 17:18 47 minutter	 InterCity-tog 865	0 skift	Fra 132,-
17:00 – 17:47 47 minutter	 InterCity-tog 165	0 skift	Fra 132,-
17:14 – 18:13 59 minutter	 Regional-tog 4867	0 skift	Fra 132,-
17:15 – 18:13 58 minutter	 Regional-tog 3567  Regional-tog 4867	1 skift	Fra 132,-
17:31 – 18:18 47 minutter	 InterCity-tog 869	0 skift	Fra 99,-

Efter valg af afgang og billettype Orange:

17:31 – 18:18 47 minutter	 InterCity-tog 869	0 skift	Fra 132,-
18:00 – 18:47 47 minutter	 InterCity-tog 169	0 skift	Fra 99,-
18:31 – 19:18 47 minutter	 InterCity-tog 873	0 skift	Fra 99,-

Standard

99,-

DSB Orange billet

132,-

Standard billet

DSB 1'

224,-

DSB 1' Orange billet

282,-

DSB 1' billet

Dine Billetter

UDREJSE

Tirsdag 21. nov 2017, 18:31 - 19:18

Fra København H

Til Sorø St.

DSB Orange billet

1 voksen 99 kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt 99 kr.

[Fortsæt](#)

Pop-up-besked ved tast på "Særlige regler"

Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- Billetten er kun gyldig til den rejse, der er anført på rejseplanen
- 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. Bemærk, du kan ikke ændre eller tilbagebetale dine Pladsbilletter med DSB Orange Bornholm
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at købe DSB Orange til kundekategorierne Ung eller 65-billet

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foretog onlinebestilling af sin billet på www.dsb.dk og har dermed fulgt ovennævnte købsflow - herunder valg af en specifik afgang og billettype.

Klageren gør gældende, at han på tidligere købte billetter har kunnet rejste frit – også med metroen. På den baggrund lægger ankenævnet til grund, at klageren tidligere har købt "DSB standard-billet".

En Orangebillet er et rabatteret produkt, til hvilket der knytter sig visse begrænsninger, således som det fremgår af købsflow'et ovenfor og af selve billetten, hvorpå begrænsningerne er anført.

I det viste eksempel, hvor Orangebillet koster 99 kr. (91 kr. i klagerens tilfælde) er der på de to billettyper i øvrigt en prisforskel på 33 kr., svarende til at standardbilletten er 33% dyrere end en Orangebillet.

Der var mulighed for at vælge fire forskellige billettyper til den samme togafgang men til forskellige priser. I et sådant tilfælde er det helt sædvanligt, at produkterne varierer indbyrdes, således som det også er tilfældet inden for fx flybranchen, hvor en billet kan være med eller uden bagage, mulighed for afbestilling, ændringer mv. Ligesom det i øvrigt er helt sædvanligt, at den billigste billet vises først.

Ankenævnet finder, at DSB's information til kunderne om Orangebillets særlige betingelser er tilstrækkelig tydelig, og at klageren burde have været klar over de særlige betingelser, som knyttede sig til billetten, herunder at den ikke var gyldig til rejse i metroen.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at klageren rejste omkring kl. 21, og da billetten kun var gyldig til den specifikke afgang kl. 18:31 fra Kbh. H., ville den ikke have været gyldig til en senere rejse med DSB-tog.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at kunden bevidst har søgt at unddrage sig hele eller dele af betaling for billetten, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Der er ikke grundlag for at udtale kritik af, at kontrollen blev afsluttet ude på perronen, idet Nørreport st. var klagerens slutdestination med metroen.

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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgår hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Kunder, 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Fordi jeg ikke kender begrebet "Orangerejser" og fordi jeg efterfølgende kan se, at netop denne type billet står som det første (dvs. det naturlige) valg på DSB-siden valgte jeg uden videre denne billet (fra København til Sorø).

I Metroen orienterede kontrolløren mig om, at en orange billet ikke er gyldig i Metroen.

Det kan synes urimeligt at klage i denne situation, men jeg er fortørnet over, at en forskel på 8 kr. (dvs. mellem en ordinær og en orange billet) skal udløse en bøde. Jeg havde jo netop løst billet, jeg forsøgte ikke at snyde (man snyder vel ikke for 8 kr.).

I mine øjne burde kontrolløren have nøjes med at gøre mig opmærksom på fejlen, i stedet for nidkært at stille mig offentligt til skue midt på Nørreport Station - som en gemen snyder.

Metroens svar på min klage er tydeligvis en uacceptabel automat-reaktion, der ikke har taget hensyn til mine begrundelser

Vil opnå: En beklagelse fra DSB over den kluntede fremgangsmåde og en tilbagebetaling af bøden.

Kontrollørens reaktion giver ikke DSB kredit - en mere professionel håndtering ville tværtimod have styrket DSBs goodwill.

DSB bør i øvrigt ændre hjemmesiden, så det tydeligt fremgår, hvis man har bestilt en orangebillet, og i korte

træk beskrive, hvad dette indebærer. Og Orange skal ikke stå som det første valg.

PS. i øvrigt var det en serviceminded og empatisk kontrollør, der for nogle år siden gjorde mig opmærksom på, at min tog-billet også fungerede i Metroen. Indtil da løste jeg altid særskilt billet her.”

Indklagede anfører følgende:

Metro Service:

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig dels på vores hjemmeside www.m.dk og dels på DOT's hjemmeside - <https://dinoffentligetransport.dk/media/2561/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> .

I den konkrete sag fremviser klager ved billetkontrol i metroen en Orange billet, men idet denne billettype ikke er gyldig rejsehjemmel hverken i bus, metro, lokal- og privatbane eller letbane, udstedes der den 22. august 2017 kl. 21:02 en kontrolafgift.

Vi er ikke bekendt med, hvordan klager har købt sin billet, men det er vores opfattelse, at informationen er rigeligt tilstede, såfremt han måtte være gået ind på DSB's hjemmeside – www.dsb.dk, hvor valget DSB Orange fremkommer:

The screenshot shows the DSB website interface. At the top, there are navigation links for 'Menu', 'Søg', 'Log ind', and the DSB logo. The main heading is 'Find rejse og pris i Danmark'. Below this is a search form with 'FRA' and 'TIL' fields, each containing the placeholder text 'Station / stoppested / vej / by / lokalitet'. Below the search form are four main promotional banners:

- DSB Orange:** A yellow banner with a red circle containing 'Fra 69,-'. Text below: 'Rejs behageligt med DSB Orange. Med DSB Orange-billetter kan du rejse billigt og behageligt, fx Esbjerg-København fra 99,- eller København-Odense fra 69,-'.
- UNGDOMSKORT:** A banner featuring a woman holding a sign that says 'UNGDOMSKORT'. Text below: 'Kom godt i gang! Få en trin-for-trin vejledning i, hvordan du kommer i gang med dit Ungdomskort. Husk, at bestille Ungdomskortet i god tid'.
- DSB Ungdomsbillet:** A banner showing a hand holding a ticket. Text below: 'Har du et Ungdomskort? Så kan du spare op til 50% på din rejse med DSB Ungdomsbillet'.
- DSB Plus:** A banner showing a classical building interior. Text below: 'Køb din togetur til udlandet her. Få inspiration til rejser i efteråret. Køb fx en tur til Hamborg fra 226 kr. eller Berlin fra 304 kr. Book her'.

At the bottom of the page, there are more banners, including one for 'Rejs sammen på DSB Familiebillet'.

Vælges der DSB Orange, dirigeres kunden videre til nedenstående(<https://www.dsb.dk/kampagner/dsb-orange/>) :



Rejs billigt. Også i stillezonen.

DSB Orange, fx Odense - København fra 69,-

Spar penge på en behagelig rejse

Med DSB Orange kan du rejse billigt uden for mykredsen. Billetterne sælges til salg ca. 2 måneder for, så hvis du allerede nu ved, at du skal rejse, har du fest af de billige afgange at vælge mellem. Husk pladsbilletten. For 20 kr. ekstra kan du selv vælge, hvor du vil sidde. Vælg fx Stillezone eller Familiezonen.



Køb DSB Orange

- [Læs mere om DSB Orange](#)
- [Køb Orange på iPhone](#) !!
- [Køb Orange på Android](#) !!

Rejs fra 282 stationer med DSB Orange

Tag toget til besøg eller nye oplevelser i hele landet.

Fr.

- København - Aarhus fra 99 kr.
- Sønderborg - København fra 99 kr.
- København - Ålborg fra 112 kr.
- København - Njborg fra 57 kr.
- København - Odense fra 69 kr.
- Fredericia - København fra 88 kr.
- Kolding - København fra 92 kr.
- Sønderborg - København fra 99 kr.

Vi du have inspiration til din næste togrejse, så klik ind på de forskellige oplevelser.

Særligt om DSB Orange

DSB Orange-billetter sælges til salg ca. 2 måneder for rejседagen. Jo før du bestiller, jo flere billige afgange har du at vælge i mellem.

Du kan købe DSB Orange-billetter til lokalgrænseoverskridende rejser på mere end 3 zoner.

Vælg selv, hvor du vil sidde, fx Familiezonen eller Stillezonen. Du kan reservere plads til mandtyløj, indertyløj og udvalgte regionale tog, hvis du tilkøber plads.

Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Billetten er kun gyldig på den valgte afgang og kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Der er et begrænset antal billetter og priserne kan variere over tid.

[Læs mere om DSB Orange](#)

[Se DSB Zoner](#)

Spar penge med DSB Orange i regionaltoget

Med DSB Orange kan du rejse billigt og behageligt til stationer i hele...

Her fremgår det nederst **Særligt om DSB Orange**:



Særligt om DSB Orange

DSB Orange-billetter sættes til salg ca. 2 måneder før rejsedagen. Jo før du bestiller, jo flere billige afgange har du at vælge i mellem.

Du kan købe DSB Orange-billetter til takstgrænseoverskridende rejser på mere end 8 zoner.

Vælg selv, hvor du vil sidde, fx Familiezone eller Stillezone. Du kan reservere plads til [IntercityLyn](#), [Intercity](#) og udvalgte [regionaltog](#), hvis du tilkøber plads.

Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Billetten er kun gyldig på den valgte afgang og kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Der er et begrænset antal billetter og priserne kan variere over tid.

[Læs mere om DSB Orange](#)

[Se DSB Zonekort](#)

Tillige kunne informationen findes ved at klikke øverst til højre og vælge [Læs mere om DSB Orange](#) (<https://www.dsb.dk/kampagner/dsb-orange/>) ::

Køb DSB Orange

- > [Læs mere om DSB Orange](#)
- > [Køb Orange på iPhone](#) 
- > [Køb Orange på Android](#) 

Herefter ville nedenstående fremkomme:


Menu

Bemærk, at du endnu ikke kan reservere Orange og Pladsbilletter til weekender i uge 37-40 på strækningen Fredericia-Aarhus på grund af sporarbejde. [Læs mere](#)

Forside > Find billetter og services >

DSB Orange, voksen

Billige billetter til dig, der kan rejse uden for myldretiden.



Til dig, der:

- Rejser over Storebælt og visse rejser øst og vest for Storebælt
- Har mulighed for at rejse uden for de meget populære tidspunkter på dagen og køber i god tid

Fordele:

- Vil rejse på et godt tilbud
- En voksen kan tage to børn under 12 år med på togtreisen kvit og frit

Begrænsninger:

- Billetten kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Billetten gælder kun på den valgte dag og det valgte tidspunkt. Har du tilkøbt en pladsbillet, skal du vise denne sammen med din DSB Orange-billet. Du skal benytte dig af pladsen umiddelbart efter togets afgang, ellers kan pladsen anvises til andre
- Kan udelukkende købes selvbetjent
- Gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane

Køb DSB Orange

- > Køb Orange på iPhone (i)
- > Køb Orange på Android (i)
- > Find Orange-billet og se pris

Lignende produkter

- > DSB Standardbillet, voksen
- > Rejsekort personligt, voksen
- > DSB 10-turskort til hele landet, voksen
- > DSB 1' Orange

[Se alle produkter og services](#)

Se også

- > Andre billetter og kort på mobil og app

Begrænsninger

- Billetten kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Billetten gælder kun på den valgte dag og det valgte tidspunkt. Har du tilkøbt en pladsbillet, skal du vise denne sammen med din DSB Orange-billet. Du skal benytte dig af pladsen umiddelbart efter togets afgang, ellers kan pladsen anvises til andre
- Kan udelukkende købes selvbetjent
- Gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane

Vi mener således klager har haft mulighed for at orientere sig her.

Udover informationerne på DSB's hjemmeside, fremgår det tillige af selve billetten: [foto udeladt]

Af de fælles rejseregler - <https://dinoffentligetransport.dk/media/2561/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>
- fremgår det blandt andet under de respektive afsnit (udklip):

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

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.

2.7. Kontrolafgift

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, fx 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 (fx. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (fx. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, klager er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling eller om der måtte være blevet betalt for en del af en rejse – vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen kunne forevises gyldig rejsehjemmel. Dette var ikke tilfældet i den konkrete sag.

Vores billetterende personale må ikke forholde sig til enkeltsager, de er instrueret i at forholde sig til, hvorvidt en passager kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, er dette ikke tilfældet, skal de udstede en kontrolafgift, uanset årsagen hertil.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften for korrekt udstedt, idet den af klager fremviste billet ikke var gyldig som rejsehjemmel i metroen, hvorfor vi fastholder vort krav på kr. 750,-.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser truffet af ankenævnet i sammenlignelige sager, og hvor afgørelserne er faldet ud til fordel for de indklagede selskaber - http://abtm.dk/afg%C3%B8relser/koebt_forkert_billet/kort/ (se under afsnittet Orange billet).”

DSB har anført følgende:

”Det er i henhold til selvbetjeningsprincippet, som gælder for rejser med offentlig trafik i Danmark, kundens ansvar at sikre sig gyldig billet til rejsen. Herunder at sætte sig ind i regler og vilkår for de udbudte billettyper og inden rejsen påbegyndes kontrollere, at den købte billet er gyldig til den planlagte rejse.

Såfremt klager forud for billetkøb ikke var bekendt med regler og vilkår for Orangebilletter, kunne klager på den købte billet umiddelbart finde information om, at billetten ikke var gyldig til rejser med Metro.

Herunder er købsflow og informationer ved køb af billetter i DSB's netbutik illustreret.

Søgning fra forsiden af dsb.dk.

Liste med søgeresultater.

Valg af afgang.

Valg af billettype.

Information om særlige regler for Orangebilletter. [skærmsshots gengivet ovenfor og udeladt her]

Det er på den baggrund DSB's klare opfattelse, at det fremgår tydeligt, at der findes forskellige billettyper, og at der gælder særlige regler for Orangebilletter. Det fremgår også tydeligt, hvilke særlige regler der knytter sig til en Orangebillet, herunder at billetten ikke er gyldig til en rejse med Metro.

Det fremgår endvidere tydeligt af Orangebilletter, at denne ikke kan benyttes i Metroen. [foto udeladt]

Som det fremgår af Metros svar i sagen, findes der på DSB's hjemmeside i øvrigt informationer om særlige vilkår for Orangebilletter.

DSB kan på denne baggrund ikke anerkende, at det ikke fremgår tilstrækkeligt tydeligt og umiddelbart, at Orangebilletter købt hos DSB ikke kan anvendes til rejser med Metro."

Hertil har klageren anført:

"For det første beklager jeg, at sagen har afstedkommet så meget ulejlighed både hos Ankenævnet, DSB og METRO – det var ikke min hensigt på denne måde at bidrage til bureaukratiet.

På den anden side må jeg indrømme, at jeg blev noget harm, da det viste sig, at en banal misforståelse på nogle få kroner kunne udløse en så uforholdsmæssig stor bøde, som tilfældet var. Dertil kom, at jeg på stedet ikke alene blev pålagt en afgift, jeg blev også – fordi kontrolløren ikke kunne gøre sit arbejde færdigt under kørslen – uden nogen form for diskretion udstillet til skue for de mange mennesker på Nørreport Station. Også her var der tale om en helt urimelig handling i forhold til min "ulovlige" kørsel. Hvor var konduiten og hvor var bagatelgrænsen? Jeg kørte jo ikke uden billet!

Da jeg udfyldte min klageformular, stødte jeg på forskellige fortrykte spørgsmål. Jeg husker ikke den nøjagtige formulering, men et af disse spurgte ind til, om der var noget jeg gerne ville have ændret. Og det er der bestemt.

Når man bestiller en billet på DSBs hjemmeside, dukker det samme skema op hver gang, og den almindelige togbillet krydses logisk nok af som det første valg. Ved nogle afgang – har jeg nu erfaret – skubber DSB en helt anden mulighed ind, nemlig den "orange mulighed". Men "orange billet" er jo en sekundær mulighed, og den bør derfor ikke stå som første valg. (Jeg gætter på, at jeg næppe er den eneste, der på denne måde er kommet til at bestille en forkert billet).

Det forhold gjorde jeg opmærksom på i min klage. Men hverken METRO eller DSB kommer i deres svar på min klage ind på dette forhold – de to institutioner svarer og forsvare sig i stedet bevidstløst med et rutinesvar, nemlig at jeg havde ikke en lovlig rejsehjemmel. Man beder på skrømt om en feed-back, men formår ikke eller vil ikke forholde sig til min kritik af deres hjemmeside. Så er det jo bare hykleri, når de spørger.

Jeg fastholder derfor

- at DSB bør ændre deres hjemmeside, så den er let og logisk at arbejde med
- at METROEN bør uddanne deres personale i at skelne mellem alvorlige overtrædelse og petitesseer
- at selskaberne i det mindste forholder sig til den kritik, de selv beder om
- at både DSB og METRO læser klagerne omhyggeligt nok til ikke at give automatsvar.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Indledningsvis skal det præciseres, at der ikke findes graduerede satser for kontrolafgifter, afhængig af årsagen til kontrolafgiftens udstedelse. En voksen (16+), der billetteres uden gyldig rejsehjemmel, vil få udstedt en kontrolafgift på kr. 750,- uanset strækning og årsagen til den manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel.

Når en steward ved billettering konstaterer, at passageren ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, skal stewarden have startet sin PDA op (maskinen hvorpå den digitale kontrolafgift registreres/oprettes). Stewarden skal herefter sikre sig passagerens identitet. Kontrolafgiften skal udleveres og passageren udfylder slippen med bekræftelse på, at kontrolafgift er udleveret tillige med klagevejledning. I den konkrete situation, har stewarden tillige forklaret og vist, hvorfor kontrolafgiften blev udstedt. Der er således tale om en proces, som afhængig af de enkelte situationer, tager længere eller kortere tid.

Klager bliver billetteret efter metroen har forladt Forum station i retning mod Nørreport, og da klager skal af på Nørreport, er stewarden ikke tidsmæssigt i stand til at gøre udstedelsesprocessen færdig i metroen, hvorfor dette naturligvis må ske på Nørreport station, idet klager skal af her. Der er således ikke tale om, at den pågældende steward har ønsket at udstille klageren på Nørreport station. Når vores billetterende personale udsteder kontrolafgifter, gøres dette naturligvis så diskret, som det nu lader sig gøre i den enkelte situation.

Når det ved stikprøvekontrol konstateres, at en passager ikke har gyldig rejsehjemmel, har vedkommende således modtaget en ydelse der ikke er betalt for. Stewarden og efterfølgende sagsbehandleren har ikke mulighed for at vurdere, om dette skyldes en bevidst eller ubevidst handling, hvorfor passageren selv må bære ansvaret for, at der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og der således udstedes en kontrolafgift.

Klager skriver i sin seneste henvendelse ”**Men hverken METRO eller DSB kommer i deres svar på min klage ind på dette forhold ...**”

Desværre er vi uforstående over for denne kommentar, idet vi ikke kan se, hvad det er for et forhold, vi ikke skulle have kommenteret på.

Baseret på ovenstående samt tidligere fremsendte finder vi det således uomtvisteligt, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet klager har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for.

Afslutningsvis skal vi naturligvis beklage, hvis det er klagers opfattelse er, at vores svar afspejler, at vi ikke skulle have læst klagen omhyggeligt nok.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved