

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0122
- Klageren:** XX  
2660 Brøndby Strand
- Indklagede:** Arriva Tog A/S  
**CVR-nummer:** 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet ugyldig billet – klagerens DSB Orange-billet gjaldt først til den efterfølgende togafgang og fra stationen efter påstigningsstationen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at det i henhold til oplysninger fra DSB var tilladt at rejse med det tidligere tog, samt at det måtte bero på en systemfejl, at billetten blev udstedt fra en senere station, da han havde bestilt den til at gælde fra påstigningsstationen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. september 2019 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Arriva, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

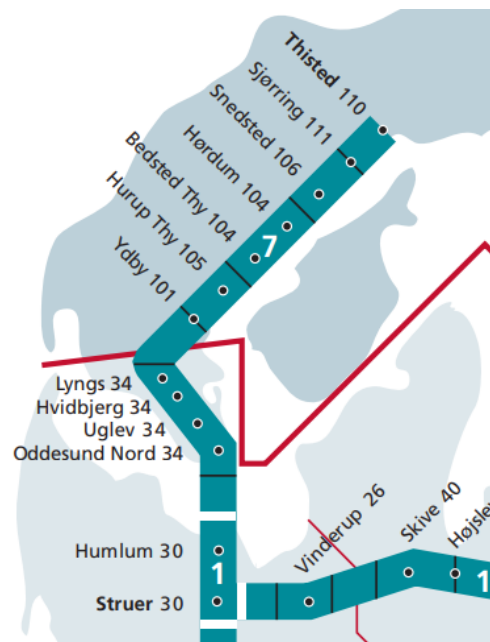
-oOo-

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste søndag den 21. april 2019 med Arriva-tog fra Bedsted Thy st. kl. 16:49 til Struer st., hvorfra han skulle rejse videre med DSB-tog til Brøndby Strand.



Udsnit af strækningsoversigt

Forud for rejsen havde han købt en DSB Orangebillet i DSB's billetapp med afgang fra Hurup Thy st. kl. 18:56, ankomst til Struer st. kl. 19:41 og videre forbindelse med DSB-tog kl. 20:07. Han har oplyst, at han befandt sig på en adresse lidt uden for Bedsted, da han åbnede appen og accepterede GPS-anvendelse for at købe billet. Han var overbevist om, at han købte en billet fra Bedsted st. til Brøndby Strand st., men da han senere tjekkede billetten, opdagede han, at den ikke gjaldt fra Bedsted st., men først fra Hurup st.

Klageren har oplyst, at han undrede sig herover og tænkte, at det kunne skyldes sporarbejde, eller at toget af anden årsag ikke kørte fra Bedsted st. på den pågældende afgang. Da det var meget længere for ham at gå til Hurup st., besluttede han at gå til Bedsted st. og eventuelt nå en tidligere afgang for at være sikker på at nå forbindelsestoget i Struer, og i tilfælde af, at der slet ikke afgik tog fra Bedsted, kunne han nå at tage en taxa til Hurup st.

Der er en prisforskel afhængig af, om afgangsstation er Bedsted Thy st. eller Hurup Thy st. på 4 kr. på Orange DSBbillet og på 7 kr. på Orange FRI DSBbillet.

**SØN- OG HELLIGDAGE**  
SAMT 24/12 OG 31/12

**THISTED > STRUER**  
GYLDIG 09.12.2018 TIL 14.12.2019

TOGNUMMER	DSB				DSB				DSB
	726	5514	5522	5530	758	5546	5556	5562	3796
Thisted	6.50	8.21	10.21	12.21	14.21	16.21	18.21	20.21	22.21
X Sjørring	6.57	8.28	10.28	12.28	14.28	16.28	18.28	20.28	22.28
X Snedsted	7.05	8.36	10.36	12.36	14.36	16.36	18.36	20.36	22.36
X Hørdum	7.10	8.41	10.41	12.41	14.41	16.41	18.41	20.41	22.41
Bedsted Thy	7.18	8.49	10.49	12.49	14.49	16.49	18.49	20.49	22.49
Hurup Thy ank.	7.25	8.56	10.56	12.56	14.56	16.56	18.56	20.56	22.56
Hurup Thy afg.	7.28	8.56	10.56	12.56	14.56	16.56	18.56	20.56	22.56
X Ydby	7.33	9.01	11.01	13.01	15.01	17.01	19.01	21.01	23.01
X Lyngs	7.41	9.10	11.10	13.10	15.10	17.10	19.10	21.10	23.10
Hvidbjerg	7.47	9.18	11.18	13.18	15.18	17.18	19.18	21.18	23.18
X Uglev	7.52	9.23	11.23	13.23	15.23	17.23	19.23	21.23	23.23
X Oddesund Nord	7.57	9.28	11.28	13.28	15.28	17.28	19.28	21.28	23.28
X Humlum	8.03	9.34	11.34	13.34	15.34	17.34	19.34	21.34	23.34
Struer ank.	8.10	9.41	11.41	13.41	15.41	17.41	19.41	21.41	23.41
Afg. mod Langå	8.23	10.23	12.23	14.23	16.23	18.23	20.23	22.23	
Afg. mod Vejle	8.12	10.07	12.07	14.07	16.07	18.07	20.07	23.07	
Afg. mod Skjern		9.52	11.52	13.52	15.52	17.52	19.52	21.52	

Køreplan for strækningen Thisted-Struer

Den tidligere afgang til Struer afgik til normal tid fra Bedsted st. kl. 16:49, og klageren steg om bord på toget. Efter Hurup st. var der kontrol, og klageren foreviste sin DSB Orangebillet og forklarede situationen, herunder at han var steget på allerede på Bedsted st. Da hans DSB-Orangebillet først var gyldig til den efterfølgende togafgang, blev han kl. 17:31 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have gyldig billet til rejsen.

Kontrolafgift

Udstedt den  
21/04/2019 - 17:31

Udstedt til

Legitimation

Kørekort

Årsag

Ikke gyldig billet

Gyldighed

Denne kontrolafgift er gyldig i Arrivas tog som billet til den anførte station.

THISTED - STRUER

Fra: Bedsted Thy

Til: Struer

Gyldig for

1 x Voksen 750,00 kr

Total: 750,00 kr

Klageren bad den 26. april 2019 Arriva om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at det måtte skyldes en fejl i DSB-appen, at hans billet var blevet udstedt fra Hurup st. i stedet for Bedsted st. Han fik den forståelse, at der ikke var nogen afgang fra Bedsted st. på det ønskede tidspunkt, hvorfor han valgte at benytte den tidligere afgang for at undgå ekstra 5,5 kilometers gåtur. Endvidere anførte han, at han havde fået oplyst, at man med DSB Orangebilletter godt kunne rejse med en tidligere tilslutningsforbindelse.

Arriva fastholdt den 7. maj 2019 kontrolafgiften og begrundede det med, at klagerens billet ikke var gyldig til den afgang, som han benyttede billetten til. Arriva henviste til, at DSB Orangebilletter kun er gyldige til den afgang, som de er købt til, og at man ved købet skal sikre sig, at det købte er i overensstemmelse med det ønskede og krævede for rejsen, da det kun er i tilfælde af aflysninger eller forsinkelse, at DSB Orangebilletter kan benyttes på en senere afgang.

Under den efterfølgende ankenævns sag, har klageren også gjort gældende, at han ikke har fået fortrydelsesret ved købet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### **Et flertal på 3 stemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen, Asra Stinus) udtaler:**

En DSB Orangebillet er DSB's billigste billettype, for hvilken der gælder særlige vilkår, herunder at den kun gælder til den afgang, som den er købt til. Der er kun adgang til at rejse på en tidligere eller en senere afgang, hvis der er aflysninger eller forsinkelser, hvilket ifølge det oplyste ikke var tilfældet den pågældende dag.

Billetten er ikke fremlagt i sagen, men det lægges til grund, at klageren ikke havde billet til den benyttede togafgang fra Bedsted st. kl. 16:49, idet det ikke har været omtvistet, at han foreviste en DSB Orangebillet til det efterfølgende tog, som afgik to timer senere. Klageren rejste derfor uden gyldig rejsehjemmel til den pågældende afgang, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet, og at den købte rejsehjemmel svarer til det ønskede.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at DSB's billettapp efter klagerens adresseindtastning automatisk indsatte Hurup st. som afgangsstation, da det påhvilede klageren, før han gennemførte billetkøbet, at sikre, at den billet, som appen foreslog, var i overensstemmelse med det, som han ønskede. Det bemærkes endvidere, at han først blev kontrolleret efter Hurup Station, og at kontrolafgiften blev pålagt for ikke at have gyldig billet til den pågældende afgang.

For så vidt angår klagerens anbringende om manglende fortrydelsesret ved billetkøb i DSB's billettapp, bemærkes det, at aftaler om personbefordring ikke er omfattet af forbrugeraftaleloven og dermed heller ikke af reglerne om fortrydelsesret for forbrugeraftaler indgået ved fjernsalg.

Herefter finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

## **Et mindretal med 2 stemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:**

Uanset at kontrolafgiften blev pålagt klageren med rette i kontrolsituationen, jf. betingelserne for anvendelse af DSB Orangebillet og de fælles landsdækkende rejseregler, er det vores opfattelse, at Arriva skal frafalde kontrolafgiften.

Vi har lagt vægt på, at den primære del af den planlagte rejse, som klageren havde købt DSB Orangebillet til, skulle foretages med DSB-tog fra Struer til København. Henset til, at der var 2-timers drift på tilslutningsforbindelsen med Arriva-tog fra Bedsted st., finder vi, at det var undskyldeligt, at klageren rejste med et tidligere tog for at sikre, at han nåede sin videre forbindelse i Struer.

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. Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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

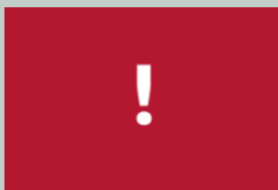
I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

### **Fra DSB's hjemmeside:**

Om DSB Orangebilletter:

”



## Særligt om DSB Orange

DSB Orange er vores billigste billet. Det betyder, at den har andre vilkår end vores andre billettyper. Når du køber en Orange-billet, så husk, at:

- Billetten er kun gyldig på den valgte afgang og kan ikke ændres eller tilbagebetales.
- DSB Orange-billetter sættes til salg ca. 2 måneder før rejsedagen. Jo før du bestiller, jo flere billige afgang har du at vælge mellem.
- Der er flest DSB Orange-billetter på de afgang, hvor der god plads i toget, fx uden for myldretiden.
- Der er et begrænset antal Orange-billetter til salg, og priserne kan variere over tid.
- Du kan selv vælge, hvor du vil sidde, fx i Familiezone eller Stillezone. Du kan reservere plads til [InterCityLyn](#), [InterCity](#) og udvalgte [regionaltog](#), hvis du tilkøber en [Pladsbillet](#).
- Billetten gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Om DSB Orangebilletter ved forsinkelse og aflysning:

”

### Hvad gør jeg, hvis den afgang, jeg har DSB Orange eller Orange Fri-billet til, bliver forsinket/aflyst?

Det kan forekomme, at DSB af en eller anden årsag er nødsaget til at aflyse eller ændre (eksempelvis forsinkelse) i den planlagte køreplan. I disse særlige tilfælde kan du benytte din Orange billet til afgang, som ligger lige før eller lige efter din planlagte rejse/togafgang.

Hvis du har en Pladsbillet, kan togpersonalet hjælpe dig med at finde en plads, men du skal være opmærksom på, at vi desværre ikke kan garantere dig en ny plads.

Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Du kan beholde retten til tilbagebetaling af Pladsbilletter, hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig.

Du er omfattet af [DSB Basis Rejsetidsgaranti](#), hvis du vælger at gennemføre din rejse.

Hvis du bliver mere end 60 min forsinket og ikke ønsker at gennemføre din rejse, kan du få tilbagebetalt din Orange-billet. Kontakt os på [www.dsb.dk/skriv](http://www.dsb.dk/skriv).

”

## Fra lov om forbrugeraftaler:

”

§ 1. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler, jf. § 2, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Stk. 2. Lovens kapitel 4 om fortrydelsesret gælder kun for

- 1) aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1, og
- 2) aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. § 3, nr. 2.

Stk. 3. Lovens kapitel 10 om visse lovvalgsaftaler gælder kun for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1.

Stk. 4. Loven gælder ikke for

- 1) forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale herom, jf. dog § 4, stk. 2, nr. 3,
- 2) aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater,
- 3) aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelse af kommunikationsmidlet, og
- 4) aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af §§ 12 og 31.

”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Søndag 21 April 2019 befinder jeg mig på adressen [xx], hvor jeg via DSB appen for Android køber en DSB Orange billet fra Bedsted Station til Brøndby Strand Station. Da jeg senere på dagen kikker på billetten for at orientere mig om hvad tid jeg skal forlade min adresse, for at komme til stationen I tide, opdager jeg at billetten ikke siger fra Bedsted Station, men fra Hurup Station.

Da jeg er absolut overbevist om at jeg bestilte og købte en billet fra Bedsted Station og ikke Hurup Station, bliver jeg derfor overbevist om at der ikke er nogen afgang fra Bedsted Station på det ønskede tidspunkt.

Det skal siges, at jeg med jævne mellemrum oplever at Busser og S-Tog I Københavns området ikke altid kører fra den ene endestation til den anden endestation på grund af problemer med spor, signaler, uheld eller andre fejl men vender om et eller andet sted I mellem endestationerne. Det er derfor ikke utænkeligt for mig, at toget fra Struer Station, ikke kører længere end til Hurup Station, hvorpå det vender om, og kører tilbage til Struer Station. I hovedstads området insekter man tog-busser når forbindelsen bliver afbruds af planlagte årsager men når årsagen ikke er planlagt sådan man finde sig selv strandet.

Jeg har observeret at DSB appen opdaterer den information jeg kan se på DSB appen. For eksempel på rejsen fra Thy til København. Når jeg ankommer I Fredericia, så er billetten ikke længere gyldig på strækningen fra Struer til Federica. Jeg ved ikke præcist hvormeget information der bliver opdateret, men spekulerer på om, det er muligt at billetten oprindeligt var fra Bedsted Station til Brøndby Strand, men at Bedsted Station blev skiftet ud til Hurup Station via en opdatering, for eksempel, på grund af spor arbejde.

Jeg har intet motiv for at købe en billet fra Hurup I stedet for Bedsted, da jeg skal gå mere end dobbelt så langt, og det tager flere timer. Jeg formoder, at der ikke er nogen pris foreskel mellem Bedsted og Hurup station når man køber en intercitytog billet.

Da den billet jeg har købt er en Orange billet til et intercitytog så er det absolut vigtig, at jeg fanger det kor-



rette intercitytog fra Struer. Og jeg vælger derfor at prøve, at fange en tidligere afgang fra Bedsted Station med tanken, at hvis den tidligere afgang fra Bedsted Station ikke kører, så kan jeg altid bestille en taxa til Hurup Station.

Den tidligere afgang fra Bedsted Station ankom og jeg gik ombord. Nogle få stationer efter Hurup Station ankom billetkontrollører og udstedte en kontrol afgift, fordi min DSB Orange billet først var gyldig fra den næste afgang. Kontroløren insisterede også på, at den næste afgang fra Bedsted Station, ville køre efter planen, og at jeg havde købt den forkerte billet. Det checkede jeg på et senere tidspunkt og opdagede at DSB appen muligvis har en fejl, som er følgende:

Da jeg oprindeligt er software ingeniør, har jeg et godt kendskab til de shortcuts, man kan finde på. Og et af dem, er, at ikke encode GPS information for alle stationer selv, men at bruge Googles route planer. Og det viser sig, at hvis man skriver, at man vil fra [xx] til Brøndby Strand Station, og beder Googles Routeplaner om offentlig transport forbindelser, så viser Google Maps, at tog rejsen starter fra Hurup og ikke Bedsted Station. Det får mig til at spekulere på, om DSB appen har brugt GPS information og Google maps API, og derfor ikke anerkendt Bedsted Station som den nærmeste og gyldige station. I dag viser Google en bus forbindelse fra Hurup Station til et nærliggende punkt men den 21 April viste DSB appen ingen bus forbindelse til hverken Bedsted Station eller Hurup Station.

Jeg er kun et menneske, og kan derfor kun agere ud fra den information, jeg har til rådighed på det pågældende tidspunkt. På det gældende tidspunkt var jeg absolut overbevist om, at der ikke var nogen afgang fra Bedsted Station på det ønskede tidspunkt, og jeg var overbevist om, at jeg havde købt en billet fra Bedsted Station, men blev henvist til en afgang fra Hurup Station, som var totalt upraktisk for mig. Jeg valgte derfor at benytte en tidligere afgang med den option at tage en taxa til Hurup, I tilfældet at den tidligere afgang også var annulleret. Det viste sig at den tidligere afgang kørte og jeg tænkte at jeg havde sparet en taxa men dette resulterede i en kontrolafgift, på grund af, at jeg benyttede en tidligere afgang. DSB siger, at man kan benytte, enten en tidligere, eller senere afgang, I tilfælde af aflysning eller forsinkelse.

Se: <https://www.dsb.dk/kundeservice/sporgsmal-og-svar/hvad-goer-jeg-hvis-den-afgang-jeg-har-dsb-orange-billet-til-bliver-forsinketaflyst/>

Jeg har haft en samtale, med en billetkontrollør på S-Tog linje A ,som sagde, at de ikke udsteder kontrol afgifter til folk, der tager en tidligere afgang med S-Tog til Hovedbanegården.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”

Først skal vi gøre opmærksom på, at Arriva ikke er i besiddelse af en kopi af den billet som [ ] [ ] købte via DSB's app og rejste på, men udelukkende har behandlet sagen på baggrund af de oplysninger om denne, som [ ] selv har givet, og som stemmer overens med den interne information som Arrivas kundeservicemedarbejder i toget har noteret på kontrolafgiftssagen i vores system.

[ ] kontrolafgift nr. [ ] blev udstedt den 21.04.2019 kl. 17.31, i toget mellem Bedsted Thy og Struer. Kontrolafgiften blev udstedt fordi [ ] rejste på en DSB Orange billet, med gyldighed til rejse fra Hurup station kl. 18.56. Da [ ] var steget på Arrivas tog i Bedsted Thy, stationen før Hurup, med afgang kl. 16.49 havde han ikke gyldig billet til rejsen.



Arriva modtog en klage over kontrolafgiften den 26.04.2019, hvor [ ] poienterede at han havde bestilt en togbillet fra Bedsted Thy til Brøndby Strand station via DSB app og at det måtte bero på en systemfejl at billetten, på trods heraf, blev udstedt til at afgang fra Hurup station. Derudover henviste [ ] til reglerne for DSB Orange billetter, omkring hvad man gør hvis den afgang man har billet til bliver forsinket eller aflyst.

Arriva besvarede klagen den 12.05.2019, hvor vi oplyste at det er vigtigt at man ved modtagelsen af købte billetter sikrer sig, at det købte er i overensstemmelse med det ønskede og krævede for rejsen og at man, hvis man ønsker at rejse fra en station før dén, hvorfra man har gyldig billet, må købe ny billet.

Vi oplyste endvidere at en DSB Orange billet kun er gyldig til det afrejsetidspunkt den er købt til, at det kun er hvis der opstår forsinkelser eller aflysninger, at billetten kan benyttes på afgang før eller efter den afgang, hvor billetten gælder til. Arriva fastholdt derfor kontrolafgiften.

Arriva Tog A/S  
Drewsensvej 1  
P.O. 820  
DK-8600 Silkeborg

Supplerende hertil kan vi oplyse at Arriva ikke havde aflysninger eller større forsinkelser på strækningen mellem Thisted og Struer den pågældende dag.

Når man køber billet via DSBs app, accepterer man de Generelle betingelser og Handelsbetingelser som henvises til, når man benytter sig af appen. Her henvises til reglerne for benyttelse af DSB Orange billetter, hvoraf det fremgår at billetten kun er gyldig til rejse det valgte tidspunkt den er udstedt til (se den rejseplan der er vedhæftet billetten). Læs mere her: <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-orange/>

Dette skyldes at DSB Orange billetter udstedes med en særlig rabat, som er prissat efter hvilke tidspunkter og afgange, hvor der ikke er ret mange rejsende i toget.

Desuden kan tilføjes, at idet [ ] rejste fra Bedsted Thy station på en DSB Orange billet gyldig til rejse fra Hurup Thy til Brøndby Strand station, havde han ikke gyldig billet til den del af rejsen der blev foretaget mellem Bedsted Thy station og Hurup Thy station.

Arriva skelner ikke mellem, hvorvidt en manglende gyldig billet måtte bero på god eller ond tro fra passagerens side. Passagerer der rejser med Arriva uden gyldig billet vil få udstedt en kontrolafgift. Dette oplyses på alle vores stationer og på dørene til toget. Derudover oplyses det i de Fælles landsdækkende rejseregler (som kan læses på arriva.dk) at det er passagerens ansvar at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet til hele rejsen inden ombordstigning på toget.

### **Arrivas stillingtagen til klagen**

Idet [ ] ikke havde gyldig billet til rejsen med afgang fra Bedsted Thy kl. 16.49 er kontrolafgiften korrekt udstedt og fastholdes.

Hvorvidt der skulle have været tale om et teknisk problem med DSB's app, siden billetten ikke blev udstedt fra Bedsted Thy station, men fra Hurup Thy station, kan Arriva ikke afgøre.

Med henvisning til ovenstående gældende regler om pligten til at have gyldig billet i Arrivas tog, ændrer det ikke på, at man har pligt til at sikre sig gyldig billet til hele rejsen, inden man stiger på toget.

”

### **Hertil har klageren bemærket:**

” Paragraf 2 i Arrivas svar er upræcist og giver derfor anledning til en fortolkning ,der er anderledes end det kronologiske forløb , der resulterede i en kontrolafgift.

Ordret citering af Arrivas svar, paragraf 2:

***Kontrolafgiften blev udstedt fordi [xx] rejste på en DSB Orange billet, med gyldighed til rejse fra Hurup station kl. 18.56. Da [xx] var steget på Arrivas tog i Bedsted Thy, stationen før Hurup, med afgang kl. 16.49 havde han ikke gyldig billet til rejsen.***

Jeg læser Arrivas paragraf 2 som to mulige fortolkninger , hvor den ene siger at kontrolafgiften blev udstedt, fordi at jeg rejste på et tidligere tidspunkt end det tidspunkt billetten er gyldig fra. Den anden fortolkning er at jeg begyndte rejsen fra Bedsted Station Thy og ikke Hurup Station Thy, uden gyldig rejsehjemmel for strækningen mellem Bedsted og Hurup. Dette er også fremhævet i Arrivas svar under overskriften: ***Arrivas stillingtagen til klagen***

Ordret citering

***Idet [xx] ikke havde gyldig billet til rejsen med afgang fra Bedsted Thy kl. 16.49 er kontrolafgiften korrekt udstedt og fastholdes***

Arrivas forklaring er ikke absolute korrekt, da årsagen til udstedelse af kontrolafgiften har et andet kronologisk forløb, som følgende:

Der var ingen kontrol af billetter mellem Bedsted og Hurup, og kontroløren vidste derfor ikke at jeg havde påbegyndt rejsen fra Bedsted Thy. Vi havde rejst flere stationer efter Hurup før kontroløren inspicerede min billet ,og jeg var derfor indenfor den strækning som billetten var gyldig i.

Billet kontroløren bemærkede at jeg havde påbegyndt min rejse en afgang tidligere, end den afgang som min billet stipulerede og forklarede dette som grundlag for at udstede en kontrol afgift

Det er først da jeg forklarer billet kontroløren hvorfor jeg rejser på en tidligere afgang, at billet kontroløren får viden om at jeg har rejst fra Bedsted station som ikke er inkluderet i den billet jeg fremviser.

Arrivas svar, paragraf 4, ordret citering:

**Arriva besvarede klagen den 12.05.2019, hvor vi oplyste at det er vigtigt at man ved modtagelsen af købte billetter sikrer sig, at det købte er i overensstemmelse med det ønskede og krævede for rejsen og at man, hvis man ønsker at rejse fra en station før dén, hvorfra man har gyldig billet, må købe ny billet.**

Arrivas argument strider imod EU lov "distance selling act". Som kunde der bruger DSB-appen til at købe en billet, er kommunikationen begrænset til hvad DSB-appen kan levere og sandsynligheden for at der opstår fejl er derfor meget højere end når man handler med en person i en forretning. DSB-appen tillader for eksempel ikke den lovmæssige fortrydelsesret for en DSB-Orange billet. Ydermere er der lovgivning der sikrer kunders ret, at det produkt man som kunde køber er "Fit for purpose".

#### **Det kronologiske forløb af mine aktiviteter er som følgende:**

Jeg befinder mig indendørs på adressen [xx], Thy og via DSB-appen søger jeg en efter en billet til Brøndby Strand med afrejse Søndag 21 April som er helligdagen kendt som påskedag.

Appen beder om tilladelse til at bruge GPS lokaliteten og jeg accepterer. Appen bruger GPS og siger at jeg befinder mig i Morup Mølle som er en landsby nord for [xx]vej. Det er en fejl, at appen tror at jeg befinder mig i Morup Mølle. Denne fejl er også tidligere observeret på min TomTom og skyldes formentligt dårlig satellit signal modtagelse inde i huset. Jeg retter fejlen ved at sige at jeg vil rejse fra Bedsted Thy til Brøndby Strand og fortager en ny søgning og finder den billet der passer bedst..

Jeg er ikke på noget tidspunkt i tvivl om at jeg har købt en billet fra Bedsted Thy til Brøndby Strand.

Nogle timer før jeg skal af sted åbner jeg appen for at checke det præcise tidspunkt jeg skal af sted på og opdager at billetten siger at jeg skal rejse fra Hurup Thy og ikke Bedsted Thy. På dette tidspunkt formoder jeg at der ikke er nogen afgang fra Bedsted Thy og spekulerer at det kan være på grund af sporarbejde eller signal arbejde og i værste tilfælde en ulykke. Jeg er bekendt med betingelserne for en DSB Orange billet og ved at jeg skal være på Struer station til tiden for at komme med det intercitytog som jeg har billet til.

I hast pakker jeg min rygsæk og kuffert og skynder mig ned til Bedsted station Thy med håbet om at den tidligere afgang kører som den skal og tænker at hvis den tidligere afgang ikke kører, så kan jeg måske ringe efter en taxa.

Den tidligere afgang fra Bedsted station Thy ankommer og jeg stiger på. Lang tid efter at vi passerer Hurup station Thy, ankommer billet kontroløren og siger at min billet ikke er gyldig fordi at jeg rejser på en tidligere afgang.

Jeg forklarer hvorfor jeg rejser på en tidligere afgang og kontroløren hiver en tabel ud og siger at ifølge hendes tabel så kører der et tog fra Bedsted på det ønskede tidspunkt men at jeg ikke har billet fra Bedsted Station, Thy.

#### **Jeg opretholder mit krav, at udstedelsen af kontrol afgiften er en fejl:**

At det lykkes mig at købe et produkt der ikke er "fit for purpose" er der ingen tvivl om. Om fejlen er min eller DSB appen skal jeg ikke kunne sige da det er menneskeligt at stirre sig selv blind på sine egen fejl.

Kort efter at jeg modtog kontrol afgiften, checked jeg DSB-appen og var i stand til at reproducere en fejl som kan være årsagen til at jeg endte med en anden billet end den jeg ønskede.

Kort efter at jeg modtog kontrol afgiften fandt jeg en DSB www side der siger at man kan rejse på en tidligere eller senere afgang hvis der er aflysninger eller forsinkelser. Se:

<https://www.dsb.dk/kundeservice/sporgsmal-og-svar/hvad-goer-jeg-hvis-den-afgang-jeg-har-dsb-orange-billet-til-bliver-forsinketaflyst/>

Kort efter at jeg modtog kontrol afgiften spurgte jeg to separate billet kontrolører der servicere S-Toge om retningslinjerne for brug af DSB Orange billetter, begge siger at der ikke udstedes kontrol afgifter så længe at folk rejser indenfor et rimeligt tidspunkt og det skal siges at Arriva har to timer mellem afgangene i Thy på helligdage.

Billet kontroløren på Arriva toget skulle derfor ikke have udstedt en kontrol afgift fordi at jeg benyttede en tidligere afgang og ville derfor heller ikke have modtaget informationen om at jeg var rejst fra en station der ikke var inkluderet i min billet.

Det er ydermere urimeligt at Arriva i sit forsøg på at opretholde retfærdigheden for udstedelse af kontrolafgiften, lægger tryk på argumentet at jeg rejste fra Bedsted og ikke Hurup da dette argument ikke var kendt på det tidspunkt at beslutningen for at udstede en kontrolafgift var taget.

Den billet jeg ønskede at købe er ikke speciel eller på nogen måde udenfor rimeligheden og jeg burde derfor være dækket af lovgivningen med henhold til "fit for purpose" og "distance Selling".

I mit klage forløb har jeg tidligere skrevet at jeg har ingen motiver for at købe en billet fra Hurup, Thy i stedet for Bedsted Thy. Jeg argumenterede også at jeg ikke tror at der ville være nogen økonomisk fordel eller forskel om jeg købte en billet fra Hurup Thy til Brøndby strand eller en billet fra Bedsted Thy til Brøndby Strand, Arriva har ikke modsagt mit argumentet.

Jeg har været open og ærlig og agerede i god tro ud fra den information der var til rådighed til mig og kan ikke se nogen rimelighed i at modtage en kontrolafgift."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

"

Der er tale om en DSB Orange billet, som er et specialprodukt med begrænset gyldighed - og at der blev rejst på billetten udenfor dennes gyldighedsperiode, uden at der var tale om forsinkelser eller aflysninger.

Ved køb af billetten accepterer man at man ikke har fortrydelsesret, ligesom man accepterer de Generelle betingelser og Handelsbetingelser som henvises til, når man gør brug af appen.

### **Arrivas stillingtagen til klagen**

Med henvisning til ovenstående og tidligere oplyste regler fastholder Arriva kontrolafgiften.

"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand