

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0168
- Klageren:** XX  
4200 Slagelse
- Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet ugyldig billet – klageren rejste på en tidligere afgang end hans DSB-Orangebillet var gyldig til
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer eller nedsætter kontrolafgiften og gør gældende, at han forvekslede afgangstidspunkterne og fejlagtigt kom til at tage den tidligere afgang, samt at der er forskel på, om der faktisk er købt en billet, eller man har haft intention om at "snyde"
- Indklagede har refunderet DSB Orangebilletten, men fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til DSB, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren steg den 5. marts 2019 ombord på et DSB-tog med afgang fra Slagelse st. kl. 10:27 for at rejse til Nyborg st. Efter afgang var der kontrol af hans rejsehjemmel, og han foreviste en DSB-Orangebillet, som var gyldig til afgang fra Slagelse st. kl. 10:57:



DSB-Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt, for hvilket der gælder særlige vilkår, som der oplyses om i forbindelse med købet, herunder at billetten kun er gyldig til det rejsetidspunkt, som fremgår af billetten.

Da klagerens billet var gyldig til det efterfølgende tog fra Slagelse st. kl. 10:57, havde han ikke gyldig rejsehjemmel til den afgang kl. 10:27, som han var steget på. Klageren blev derfor kl. 10:33 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ugyldig rejsehjemmel.

Klageren anmodede samme dag DSB om at frafalde eller nedsætte kontrolafgiften med den begrundelse, at han steg på det tidligere tog ved en fejl, og da det kun drejede sig om en halv time, og da han faktisk havde købt en billet, burde DSB efter hans opfattelse vise fleksibilitet.

DSB fastholdt den 15. marts 2019 kontrolafgiften med henvisning til de særlige regler, som gælder for DSB Orangebilletter, samt at klageren rejste på en anden afgang, end DSB Orangebilletten var gyldig til. DSB anførte videre, at selv om det var en fejl fra klagerens side, at han steg på det tidligere tog, kunne dette ikke begrunde en nedsættelse af kontrolafgiften.

Klageren anmodede herefter DSB's Kundeambassadør om at revurdere sagen med samme begrundelse som tidligere anført.

Den 30. juli 2019 afviste DSB's Kundeambassadør, at der var grundlag for at træffe en anden afgørelse. Kundeambassadøren henviste til, at det var klagerens ansvar at sikre sig gyldig billet til rejsen, samt at der gælder særlige vilkår for DSB Orangebilletter.

Uddrag af DSB-køreplan:

# 1 København - Aarhus - Aalborg - Frederikshavn

Køredage							
CPH Lufthavn →		8.38		9.30	9.38		
København H	○	8.51		9.42	9.51		
København H		8.52	9.00	9.30	9.52	10.00	10.30
Køge Nord		9.13			10.13		
Valby			9.05	9.35		10.05	10.35
Høje Taastrup			9.15	9.45		10.15	10.45
Roskilde			9.23	9.53		10.23	10.53
Ringsted			9.39	10.09		10.39	11.09
Sorø			9.48	10.18		10.48	11.18
Slagelse			9.57	10.27		10.57	11.27
Korsør			10.07	10.37		11.07	11.37
Nyborg			10.20	10.50		11.20	11.50
Langeskov			10.28			11.28	
Odense	○	10.08	10.36	11.04	11.08	11.36	12.04
Odense		10.10	10.38	11.13	11.10	11.38	12.13
Middelfart			11.01	11.37		12.01	12.37
Fredericia	○	10.38	11.08		11.38	12.08	
Fredericia		10.41	11.14		11.41	12.14	
Vejle		10.57	11.29		11.57	12.29	
Horsens		11.14	11.45		12.14	12.45	
Skanderborg		11.30	12.01		12.30	13.01	
Aarhus H	○	11.43	12.13		12.43	13.13	
Aarhus H		11.50	12.21		12.50	13.21	
Hadsten			12.39			13.39	
Langå			12.47			13.47	
Randers		12.22	12.57		13.22	13.57	
Hobro		12.38	13.12		13.38	14.12	
Arden			13.23			14.23	
Skørping			13.29			14.29	
Støvring			13.35			14.35	
Svenstrup			13.42			14.42	
Skalborg			13.46			14.46	
Aalborg	○	13.07 *	13.51 *		14.07 *	14.51 *	
Aalborg		13.12	14.12		14.12	15.12	
Aalborg Vestby		13.14	14.14		14.14	15.14	
Lindholm		13.17	14.17		14.17	15.17	
Brønderslev		13.37	14.37		14.37	15.37	
Vrå		13.45	14.45		14.45	15.45	
Hjørring		13.58	14.58		14.58	15.58	
Sindal		14.07	15.09 a		15.09 a	16.09 a	
Tolne		14.12	15.14 a		15.14 a	16.14 a	
Kvissel		14.17	15.19 a		15.19 a	16.19 a	
Frederikshavn	○	14.24	15.26 a		15.26 a	16.26 a	
<b>Tognummer</b>		lyn 41	IC 133	IC 837	lyn 43	IC 137	IC 841

## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

På ankenævnets forespørgsel om, hvorvidt der var DSB Orangebilletter til salg til den togafgang, som klageren benyttede, og i givet fald til hvilken pris, har DSB svaret følgende:

” Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt, som tilbydes i forhold til belægningsgraden på de forskellige afgange og med varierende priser i forhold til efterspørgslen. DSB kan derfor ikke åbne op for, at en Orangebillet kan benyttes til en vilkårlig afgang. DSB kan oplyse, at der til den togafgang, som klager benyttede, er solgt 18 Orangebilletter til andre kunder til priser varierende fra 31 – 227 kroner.

EkspeditionNR	Varenavn	Kundekategori	Afregndato	DFA	Afrejsdato	Tognummer	Fra navn	Til navn	Rejser	Pris
34	DSB Orange	Voksne	15. februar 2019	18	5. marts 2019	837	Roskilde	Nyborg	1	90
34	DSB Orange	Pensionister	20. februar 2019	13	5. marts 2019	837	Nørreport	Sorø	1	34
34	DSB Orange	Pensionister	20. februar 2019	13	5. marts 2019	837	Sorø	Odense	1	41
34	DSB Orange	Voksne	25. februar 2019	8	5. marts 2019	837	Ringsted	Varde	1	96
34	DSB Orange	Pensionister	25. februar 2019	8	5. marts 2019	837	Slagelse	Røddekro	1	81
34	DSB Orange	Unge	27. februar 2019	6	5. marts 2019	837	Odense	Kolding	1	31
34	DSB Orange	Voksne	28. februar 2019	5	5. marts 2019	837	Næstved	Esbjerg	1	106
34	DSB Orange Fri	Pensionister	1. marts 2019	4	5. marts 2019	837	Holte	Odense	1	189
34	DSB Orange	Voksne	3. marts 2019	2	5. marts 2019	837	Kolding	Esbjerg	1	36
34	DSB Orange	Voksne	3. marts 2019	2	5. marts 2019	837	Slagelse	Nyborg	1	54
34	DSB Orange	Unge	3. marts 2019	2	5. marts 2019	837	Slagelse	Odense	1	58
34	DSB Orange	Voksne	3. marts 2019	2	5. marts 2019	837	Sorø	Odense	1	81
34	DSB Orange	Unge	4. marts 2019	1	5. marts 2019	837	Odense	Esbjerg	1	69
34	DSB Orange	Pensionister	4. marts 2019	1	5. marts 2019	837	Odense	Kolding	1	38
34	DSB Orange	Voksne	4. marts 2019	1	5. marts 2019	837	Odense	Lunderskov	2	61
34	DSB Orange	Voksne	4. marts 2019	1	5. marts 2019	837	Ringsted	Aalborg	1	227
34	DSB Orange	Voksne	4. marts 2019	1	5. marts 2019	837	Sorø	Odense	1	100

At der i DSB's salgssystem er noteret "tilbagebetalt" viser, at kunden har fået den købte billet tilbagebetalt. DSB har i forbindelse med klagebehandlingen foretaget denne tilbagebetaling af billetten."

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet til den rejse, som påbegyndes.

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 udstedt til. Der er kun adgang til at rejse på en tidligere eller en senere afgang, hvis der er aflysninger eller forsinkelser.

Der foreligger ikke oplysninger i sagen om, at der var forsinkelser på den afgang kl. 10:57 fra Slagelse st., som klagerens DSB Orangebillet gjaldt til, og da klageren ikke kunne forevise gyldig billet til den benyttede afgang kl. 10:27, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det kan efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat, at klageren steg på det tidligere tog ved en fejl, da det fremgik tydeligt af billetten, at den var gyldig til afgang kl. 10:57.

Ankenævnet bemærker, at klageren betalte 30 kr. for sin DSB Orangebillet. En standardbillet, som ville have givet klageren fleksibilitet i forhold til valg af afgangstidspunkt, ville til sammenligning have kostet ham 128 kr.

Uanset, at der den pågældende dag måtte have været ledige pladser i toget, finder ankenævnet, at det ville omgå formålet med DSB's udbud af de rabatterede Orangebilletter, hvor udbud og pris afhænger af kapacitet og efterspørgsel, hvis det tillades, at man kan rejse på DSB Orangebilletter på en anden afgang, end den som billetten er købt til.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

DSB har uden at være forpligtet hertil refunderet klagerens udgift til den ubenyttede Orange billet.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber 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.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Jeg står og skal rejse fra Slagelse til Nyborg, fredag d.05-03-2019 med afg. Slagelse 10:57, og med ankomst i Nyborg 11:19.

Jeg har købt en (Orangebillet) til rejsen, men må konstatere, at da togbetjenten kommer for at vil ”billete-re” mig, at jeg har taget en afg. 30 min. Før beregnet - dette gør togbetjenten mig opmærksom på; ”jeg gør togbetjenten opmærksom på, at jeg ikke har rejst i ”ond tro”, således at jeg kan dokumentere, at jeg har købt en Orangebillet, men har forvekslet tidspunktet, således at jeg har taget en for tidlig afg. - ”Altså” med en 30 min. Forskydelse.

Dette har ingen ”effekt” ift. At nuancere synet på (KONTROLAFGIFTEN), selvom jeg understreger at jeg ikke rejser/pendler med DSB som (gratis), el. Har gjort det, i de mange år, jeg har pendlet/ - og rejst med DSB.

Jeg har kontaktet DSB kontrolafgift som har bedt UT. Om at kontakte deres (kundeambassadør), som der ikke har givet mig medhold, i min ”anke”, på trods af at jeg har bedt dem kigge i deres system, for at se om jeg statistisk er repræsenteret i deres system som rejsende ”gratis” (skyldnere el. Dårlige betaler), dette har ikke haft nogle formildende virkning, således at de har stadfæstet deres kontrolafgift.

Jeg appellere til noget ”konduite” da jeg både har rejsekort, og køber Orangebilletter for at spare penge på mine rejser; paradokset er at jeg køber en Orangebillet , og så får jeg en kontrolafgift oveni på 750,-, hvor jeg grundlæggende ikke kan forstå at man som minimum ikke kan ”sætte” kontrolafgiften ned el. At give mig en advarsel, om at jeg skal være opmærksom fremefter når jeg rejser? - jeg har jo dokumenteret at jeg ikke har ønsket, at rejse som gratis; håber i kan hjælpe mig ift. At komme med nye øjne, og nuancere ovenstående.”

## Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at der den 5. marts 2019 kl. 10:33 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Slagelse til Nyborg Station. Ved kontrollen i toget foreviste klager en Orangebillet, som var gyldig til et andet rejsetidspunkt end oplyst på billetten.

Da klager dermed ikke kunne forevise gyldig billet til rejsen, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde kontrolafgiften.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden selv ansvarlig for at sikre sig gyldig billet inden ombordstigning. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. november 2018:

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus. Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, Letbanen ved Aarhus og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

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. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkomende endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)).

.....

## 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

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

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

## 2.7. Kontrolafgift

### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, **eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes** (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

### 2.7.2. Afgift

**Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne** og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

### 2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

.....

Den billet, som klager foreviste ved kontrollen i toget, var en Orangebillet gyldig til en togforbindelse med afgang fra Slagelse Station kl. 10:57. Klager har dermed benyttet en togafgang med afgang fra Slagelse Station 30 minutter tidligere end hvortil den købte billet var gyldig.





DSB kan oplyse, at der gælder særlige vilkår for Orange Billetter, herunder at billetten kun er gyldig til det rejsetidspunkt, som fremgår af billetten.

Dette vilkår fremgår meget tydeligt af den generelle vejledning på DSB's hjemmeside og den vejledning, kunden bliver præsenteret for i forbindelse med billetkøbet samt på selve billetten.

Som det fremgår af dokumentationen herunder fra DSB's salgssystem, har klager den 20. februar købt en Orangebillet til en rejse fra Slagelse til Nyborg Station. Det fremgår også af denne dokumentation, at billetten er gyldig til et tog med afgang fra Slagelse kl. 10:57.

Ordrenr	Salgdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform
[redacted]	20.02.19	05.03.19	Slagelse	Nyborg	DSB Orange	DSB App

  

DSB Orange				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Slagelse St.	10:57	InterCity-tog	Ja	-
Nyborg St.	11:19			

  

Leverancer			
Salgdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling
20.02.19	DSB App	-	Tilbagebetal leverance

  

Billetnr	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol
[redacted]	AFSLUTTET	30,-	-	Tilbagebetal billet	Ja

  

DSB Orange [05.03.19 10:57 - 05.03.19 11:19]												
Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Voksen	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app	
Billet	1427	Slagelse	Nyborg	05.03.19	1	30,-	[redacted]	-	Tilbagebetal billet	Server fejl	Server fejl	

Tilsvarende informationer er fremgået af den billet, som er blevet leveret til klagers telefon.

Ved billetkøb i DSB's billet app, bliver der ved valg af en Orangebillet oplyst, at billetten kun er gyldig til den dato og det tidspunkt, som er oplyst på billetten.

## ✘ Særlige vilkår for produktet

Gælder kun på den valgte dag og til det valgte tidspunkt, der står på billetten. Er kun gyldige til/fra DSB- og Arrivastationer. Dvs. gælder ikke til busser, Metro og lokalbaner. Kan ikke tilbagebetales. Hvis du køber pladsbillet i samme køb, kan den heller ikke tilbagebetales.

Det er DSB's opfattelse, at det er fremgået endog meget tydeligt i forbindelse med købet samt på selve billetten, at billetten alene var gyldig til en rejse med afgang fra Slagelse Station kl. 10:57.

Orangebilletter sælges med rabat til udvalgte togafgange. Udbud og pris vil variere i forhold til kapacitet og efterspørgsel. En Orangebillet vil altid være billigere end en standardbillet til samme rejse. DSB kan derfor ikke tillade, at en billigere Orangebillet kan benyttes til togforbindelser, hvortil der skulle være betalt en højere pris for billetten. Dette ville i givet fald betyde, at DSB mister billetindtægter. En standardbillet til en rejse fra Slagelse til Nyborg koster 128 kroner. Klager havde betalt 30 kroner for den benyttede Orangebillet.

Der ses derfor ikke at være forhold i sagen, som kan fritage klager fra ansvaret for at skulle sikre sig gyldig billet til rejsen i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav."

### Hertil har klageren anført:

" UT.[XX] er ikke overrasket over hvilket standpunkt DSB er nået frem til i min sag, om en kontrolafgift på 750,-.

- Det er slående for mig at læse at de ikke tjener penge på mig ved den afg. Jeg har taget for tidligt, som normalt er indbefatter en billet afgift på 128,- for den afg. Fra Slagelse til Nyborg.
- Det som der bliver glemt her, det er at qua min for tidlige afg. Med 30 min. Forskydelse - i den beregning til (Orangebilletten), ville DSB under alle omstændigheder have fået "kradset" den halve time ind senere; paradokset for mig er at jeg køber en Orangebillet af indlysende årsager, set ift. Det normale prisniveau på de 128,-, således at jeg ville sparre 98,- på den tur.
- At jeg begår en "enkelt fejl" således at jeg tager toget for tidligt, dette (vedstår) jeg mig, men jeg er virkelig frustreret og indigneret over, at jeg bliver sanktioneret med en kontrolafgift på 750,- oveni de 30,-, da jeg ikke har gjort dette i "ond" tro, dette har jeg "bedyret" i min klage op til flere gange, og derudover argumenteret for at jeg under normal omstændigheder ikke rejser/pendler som "gratis" ved DSB, el. Står blacklistet som (skyldner) ved DSB.
- Jeg har rejsekort, som jeg bruger og betaler for, og qua DSB's høje billetpriser over Storebælt m.m. - så køber jeg indimellem en Orangebillet for at sparre på omkostningerne heraf.
- Jeg er fortørnet over at man ikke har noget (konduite) ved DSB, således at man ser tingene sort & Hvidt, uden de nuancer som ligger heri, og alt bliver gjort op i paragraffer, bestemmelser mv. - Jeg forstår ikke at systemet er så regid i min optik, at man ikke siger til den rejsende at: "du skal være opmærksom på at du slipper med en advarsel denne gang, og næste gang så koster dette en kontrolafgift, da vi kan se at du statistisk via cpr. Ol. Ikke fremgår af vores - system, som skyldner, der rejser som gratis".

Nb: så har jeg købt en bil, så jeg ikke skal tænke på om toget kommer til tiden, el. Man til tider møder en togbetjent som jeg også gjorde for nydeligt, hvor jeg spurgte til om "dette" var den rigtige afgang. Ift at rejse med en Orangebillet? Denne togbetjent havde ikke tid til at svare mig, da han efter sit udsagn var optaget af andre gøremål i denne situation; såvidt jeg ved så har man ikke uanede tid til at løbe rundt at spørge alt for mange betjente, (da dørene klapper hurtigt i) - dette er et eksempel på igen den magt man oplever når man faktisk har en forespørgsel for at undgå at få en kontrolafgift, som jeg også oplevede ved min kontrolafgift selvom jeg agiterede for jeg havde set forkert og taget en for tidlig afg. Men ikke havde gjort det med "fuld overlæg", således at jeg kunne dokumentere, at jeg havde købt en Orangebillet til senere afg. Dvs. 30 min senere!

Så nej jeg "vedholder" min klage, og vil have den prøvet af, og få den afgjort ved klagenævnet."

Og videre:

"Jeg læser det nærmest som om jeg bevidst har villet rejse gratis med DSB - "det rystende at læse" Alle kan begå en fejl, og at de argumenteret så skråsikkert på at jeg rejser bevidst for at snyde, det gør mig stiktosset, for det var ikke min intention! De kunne jo give en advarsel i stedet for, det de udmærket kunne se, at jeg havde en Orangebillet til den næste afgang, dvs. 30 min. Senere, hvor jeg bedyre og agitere for, at det selvfølgelig ikke er med vilje el. Bevidst, det er slet og ret tidspunktet jeg har taget fejl af, og så vil de sanktionere mig en kontrolafgift på 750,-, selvom de kan se at jeg har en Orangebillet 30 min. Senere, og at jeg har taget fejl af tidspunktet! De mangler "konduite" ved DSB, og bryder mig ikke om deres mistænkeliggørelse el. Stigmatisering samt deres dømmende adfærd - beklager med det min mening."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand