

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0192
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY
4180 Sorø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S - CVR 21268489 og
DSB A/S - CVR 25050053
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift til dem hver på 750 kr. grundet rejse med Metroen på DSB
Orange Fribilletter
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør
gældende, at han hverken på selve billetten, kvitteringen eller i købs-
flow'et blev gjort opmærksom på den begrænsede anvendelse af Oran-
ge Fribilletter
- Metro Service fastholder kontrolafgifterne
- DSB fastholder, at det er oplyst tilstrækkeligt tydeligt til kunderne, hvil-
ke vilkår, der knytter sig til DSB Orange Fribilletter
- 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 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren.

DSB frifindes for den rejste klage.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets ved-
tægter § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes ægtefælle er bosiddende i Sorø. Den 7. august 2020 var de i København og rejste med Metroen fra Amagerbro st. til Kbh. H for at skifte til regionaltoget videre hjem til Sorø.

Inden påstigningen på Metroen købte klageren på sin DSB Biletapp to DSB Orange Fribilletter fra "Kbh. H til Sorø st." i den tro, at billetterne var gyldige til tilslutningsrejsen til Kbh. H.

Imidlertid er DSB Orangebillet et stærkt rabatteret produkt, der kun er gyldigt til en specifik rejse med DSB og Arriva, men ikke til bus, Metro, Letbane eller Lokalbaner.

Klageren indtastede ikke "Amagerbro st." som startdestination, og han fik derfor ikke nedennævnte pop-up besked om billettens manglende gyldighed på denne del af rejsen:



I stedet så klagerens billet og bekræftelsen på billetkøbet således ud på hans telefon:



Du har d. 7. august 2020 11:16:37 købt:

Til rejsen: København H > Sorø, d. 7. august 2020

Billet fra København H > Sorø

Afgang	Ankomst	Antal	Produkter
12:05*	12:47*	2	DSB Orange Fri, voksne

Hvis klageren havde trykket på "Særlige vilkår for produktet", ville følgende besked være kommet frem:

× 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

Ifølge klageren fremgår teksten "Særlige vilkår for produktet" på samtlige DSB-billetter, hvorfor denne oplysning ikke gav ham en særlig anledning til at undersøge dette nærmere, og da det ikke fremgik af billetten, at den ikke kunne anvendes til tilslutningsforbindelser, steg klageren og ægtefællen ombord på Metroen i god tro om at deres billetter var gyldige.

Undervejs på rejsen med Metroen blev deres rejsehjemmel kontrolleret, og da billetterne ikke var gyldige til rejsen med Metroen, blev de hver pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Kontrolafgifterne blev udstedt med årsagen "Intet forevist" fra henholdsvis Kgs. Nytorv st. til Kbh. H og fra Marmorkirken til Østerport st.

I den efterfølgende klage over kontrolafgifterne til Metro Service anførte klageren, at oplysningerne om Orangebilletterne ikke var tilstrækkeligt tydelige, når de ikke fremgik af selve billetten, under købsflow'et eller i den bekræftelse, man modtog, særligt når der er billetsamarbejde mellem DSB, Movia og Metro Service. Derudover gjorde han gældende, at kontrolafgifterne i sig selv var misvisende, når de var udstedt med årsagen "intet forevist" og med forskellige til og fra-stationer, ligesom kontrolafgifterne skulle have været gældende til endestationen Sorø og ikke kun til Hovedbanegården.

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne den 1. september 2020 med den begrundelse, at selv om der er et billetsamarbejde, har hver trafikvirksomhed ret til at udbyde sine egne produkter, og at de ikke kunne udtale sig, om det skyldtes en fejl hos stewarderne, at kontrolafgifterne var udstedt med forskellige fra-stationer, men at de var udstedt korrekt til Kbh. H, når der skiftes til et andet transportmiddel. Endelig gjorde Metro Service gældende, at det stod på billetten, at der gjaldt særlige vilkår, og at disse vilkår var, at billetten ikke var gyldig til Metroen, hvilket også fremgår af handelsbetingelserne, som man accepterer ved køb af billetten.

Klageren har under den efterfølgende ankenævns sag indsendt skærmdumps fra købsflow'et ved køb af henholdsvis Orange billet og standardbillet, hvilket efter hans opfattelse viser, at der ikke gives tilstrækkelig information til kunderne om forskellen i billetternes gyldighedsområde, idet billetterne har samme udseende:

Indledende søgning på billet Kbh H - Sorø:

The screenshot shows the search results for a ticket from København H to Sorø St. The search criteria are: Rejsende: 1 Voksen, Afgang: 9. nov. 2020 12:40. Two options are shown:

Duration	Price	Notes
47 min.	fra 34 kr.	Plads 0 kr.
12:27		13:14
58 min.	fra 32 kr.	
12:43		13:41

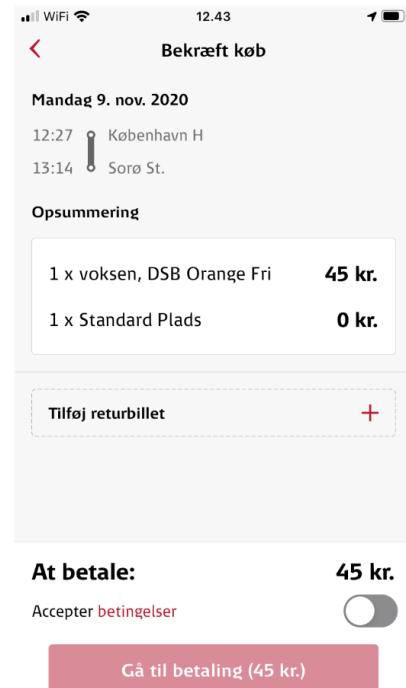
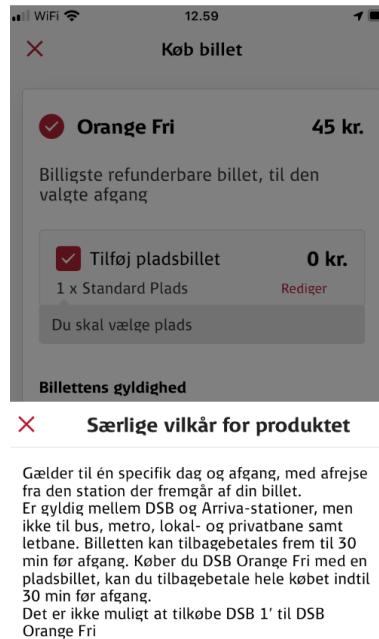
Additional information: Der er pladsbilletkrav i alle InterCity- og Ly... Krav om mundbind.

Valgmuligheder:

The screenshot shows the 'Køb billet' screen with the following options:

Option	Price
Orange	34 kr.
Orange Fri	45 kr.
Enkeltbillet	132 kr.
DSB 1' billet	312 kr.
Kun plads	0 kr.

Eksempel på bestillingsflow ved Orange billet:



Klagerens egen kvittering for køb af 2 Orange billetter:

foto 1

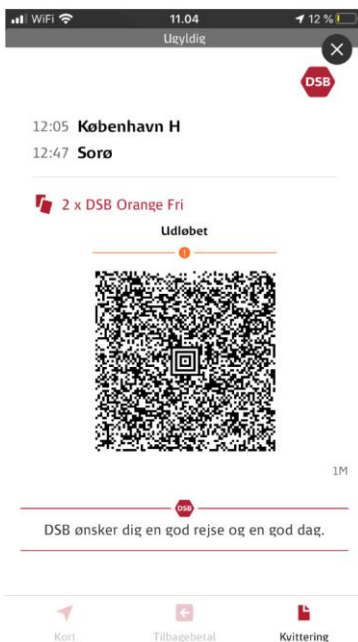


foto 2

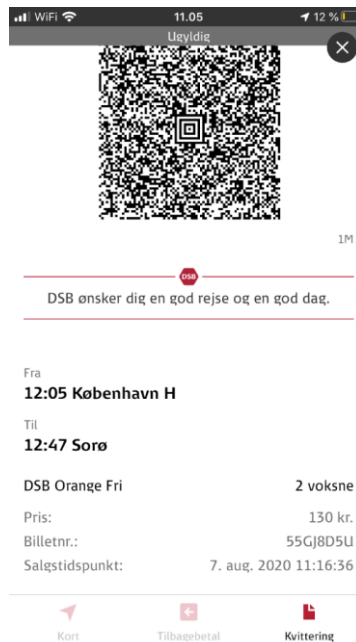


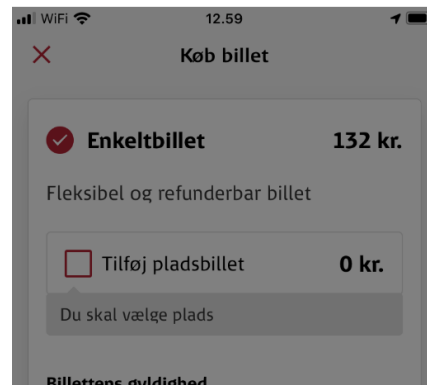
foto 3



Klagerens kvittering (fortsat):



Hvis der købes alm standardbillet:



Særlige vilkår for produktet

Gælder til en rejse på den valgte strækning den dato, der står på billetten. Kan tilbagebetales frem til dagen før afrejsedato. Gyldighedstiden på din billet afhænger altid af DSB's billetdøgn. DSB's billetdøgn følger ikke det normale kalenderdøgn, men gælder i tidsrummet fra kl. 04.00 til 03:59 næste dag. På billetter til afrejse mellem kl. 00:00 og 03:59 vil datoen på billetten være kalenderdatoen. Bemærk, at rejsen skal være påbegyndt inden kl. 03:59. Hvis du køber en enkeltbillet sammen med en pladsbillet og/eller DSB 1-tillæg, kan du kun tilbagebetale hele købet indtil dagen før afrejsedato.

Køb (132 kr.)

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vedrørende klagen over Metro Service:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det købsflow for Orange billetter, som klageren har indsendt, er det købsflow, som han blev præsenteret for, fordi han indtastede "Kbh. H" som afgangdestination. Men det er ikke det købsflow, som han ville være blevet forevist, hvis han korrekt havde indtastet "Amagerbro st." Her ville han som vist nedenfor være blevet gjort opmærksom på, at den billet, som han havde i sinde at købe, ikke ville være gyldig til den del af rejsen, som foregik med Metroen til København H (vores fremhævning med gult):



I klagerens tilfælde fremgik det desuden af den udstedte kvittering, at der var købt en billet fra København H med afgang kl. 12:05 til Sorø (vores fremhævning med gult):

Du har d. 7. august 2020 11:16:37 købt:

Til rejsen: København H > Sorø, d. 7. august 2020

Billet fra København H > Sorø

Afgang	Ankomst	Antal	Produkter
12:05*	12:47*	2	DSB Orange Fri, voksne

Når der købes en billet, er det passagerens ansvar at sikre sig, at billetten er gyldig til den rejse, der skal foretages. I klagerens tilfælde fra Amagerbro st. til Sorø st., og hvis der fra Sorø st. skulle rejses videre med bus til bopælsadressen, skulle klageren have indtastet denne som slutdestination, således at billetsystemet har de fuldstændige data.

Klageren undlod dette, fordi han, uden at undersøge dette nærmere, regnede med, at DSB Orange Fri billetten ville være gyldig også til tilslutningstransporten.

Selv om kunden i både i købsflow'et for standardbilletter og Orange billetter gøres opmærksom på, at der gælder særlige vilkår for billetten, indebærer dette efter ankenævnets opfattelse ikke, at kunden herefter ikke er forpligtet til at undersøge vilkårene nærmere, således som klageren gør gældende. De særlige vilkår varierer i øvrigt fra produkt til produkt. Begrænsningerne i Orange Fri billetter fremgår desuden af handelsbetingelserne, som kunden accepterer inden købet.

Ankenævnet har tidligere i afgørelse 2012-0266 statueret, at den omstændighed, at udbydere af kollektiv trafik i hovedstadsområdet er forpligtet til at sikre passagerer mulighed for at købe én billet, der kan bruges til alle tre transportformer, ikke medfører, at den enkelte udbyder af kollektiv transport derved er afskåret fra at udstede kort/billetter, der alene gælder til det pågældende selskab. Ankenævnet finder på den baggrund, at DSB's salg af Orange og Orange Fribilletter ikke er et brud på reglerne.

Som følge af det anførte blev kontrolafgifterne for rejse på DSB Orange Fribilletter i Metroen pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

Vedrørende klagen over DSB:

Ankenævnet finder, at kunden ved korrekt indtastning af fra – og til-destination ved køb af Orange Fribillet på tilstrækkelig tydelig vis i købsflow'et gøres opmærksom på begrænsningerne i billettens gyldighed på den del af strækningen, hvor der rejses med Metro.

Begrænsningerne i billettens gyldighed fremgår desuden af handelsbetingelserne, som kunden accepterer inden købet.

DSB frifindes derfor for den rejste klage.

Imidlertid kan DSB overveje for at prøve at forhindre misforståelser hos kunderne, om der er plads på selve den elektroniske billet (foto 1 ovenfor) og på købskvitteringen at tilføje, at billetten **kun** er gyldig til rejse med DSB og Arriva-tog, som fx Midttrafik gør i deres app-billetter.

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 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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. 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).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Sagen vedrører to kontrolafgifter udstedt i metroen, som min kone [navn udeladt] og jeg benyttede i vores rejse fra Amagerbro station til Sorø fredag den 7. august 2020.

Sagen er kort fortalt, at min kone og jeg er på tur til København. Vi bor i Sorø og jeg køber derfor en billet hjem fra Københavns Hovedbanegård til Sorø fredag den 7. august. Den billigste løsning i DSB-appen er en orangebillet, som jeg vælger. Jeg er opmærksom på, at det er en orangebillet, og jeg køber den i forvisning om, at prisforskellen skyldes, at orangebilletten alene gælder til den pågældende afgang uden for myldretiden. Vi stiger på metroen på Amagerbro station for at komme til Københavns Hovedbanegård og videre med intercitytog til Sorø, og i metroen får vi to kontrolafgifter udstedt pga. manglende dækning af metroen som tilkobling til vores tog fra hovedbanegården.

Jeg ønsker at klage over 2 forhold. For det første informationsniveauet i DSB-appen og for det andet manglende samarbejde mellem DSB og Metro Service.

Informationsniveauet i DSB’appen

Jeg har efterfølgende undersøgt, hvilke informationer, der fremgår i DSB app’en, når man ønsker at købe en orangebillet. Det skærmbillede der vises, når man har valgt sin rejse og det konkrete to er en liste over de forskellige billettyper, der er ledige til den pågældende afgang. Det kan bl.a. være standard enkeltbillet, DSB 1. klasse og orangebillet (samt pladsbillet under de nuværende corona-tider). Vælges en orangebillet vises et skærmbillede med billetten. Under billettypen står ”billigste refunderbare billet, til den valgte afgang’ under orange fri. Det samme sker, hvis man vælger de øvrige billettyper. Der er således ingen information på siden om orangebilletten om, at billetten har begrænset gyldighed i form af, at den ikke gælder transport til hovedbanegården. Og billetten præsenteres for brugeren på samme måde som øvrige billetter. Informationen om manglende dækningsgrad er alene tilgængelig, hvis man går dybere ind under ’særlige vilkår for produktet’. Det er samme formulering som fremgår under de øvrige billettyper, så igen er der ingen information om, at man skal være ekstra opmærksom. Efterfølgende når man har købt sin orangebillet, så er der ligeledes ingen information om, at billetten ikke er dækkende for tilkobling i metroen. Der fremgår en række øvrige oplysninger, og det ville være helt uproblematisk at tilføje yderligere information, men den endelige billet indeholder ingen information om den begrænsede anvendelighed af billetten. Det er således alene i købsituationen, og kun hvis man af egen drift klikker dybere ind og læser ’det med småt’, at man kan finde ud af, at billetten ikke dækker tilkoblingsmuligheder. Ligeledes er det ikke muligt at følge anbefalingen i Metro Services afvisning af klagen hvor der står, at det er en god ide at finde billetten frem og undersøge den inden man stiger på metroen, da informationen om den manglende dækning ikke fremgår af billetten.

Jeg anerkender, at det er mit ansvar som bruger af toget at have en dækkende billet, og at der i købsituationen (men også kun der) på den dybereliggende side om orangebilletter under særlige vilkår står, at bil-

letten ikke dækker fx vores tur i metroen, men jeg mener, at en så væsentlig information bør fremgå tydeligere – især når det, som det fremgår nedenfor, åbenbart er en udbredt misforståelse blandt brugerne. Jeg har været pendler gennem ti år og er daglig bruger af DSB-app'en og jeg derfor, at jeg burde have gode forudsætninger for at navigere i app'en. Når en person som mig åbenbart ikke er i stand til at gennemskue informationen i app'en, så mener jeg, at der er noget galt. Jeg forsøger at købe en billet til min og min kones rejse, og havde jeg vidst, at den ikke var dækkende, så havde jeg naturligvis suppleret med rejsekort eller købt en anden billet.

Manglende samarbejde mellem DSB og Metro Service

Under tildelingen af kontrolafgifter kommunikerer de to kontrollører om sagens kerne og siger indforstået til hinanden 'orangebillet'. Det er således et kendt problem blandt kontrollørerne, at der er kunder, der har vanskeligt ved at gennemskue orangebillets manglende dækning i metroen. Jeg mener, at offentlige myndigheder har en særlig forpligtelse til at sikre, at brugerne kan gennemskue produktet, og jeg finder det derfor problematisk, at de vælger at have et produkt, som kunder har svært ved at anvende korrekt. Jeg finder det særlig problematisk i lyset af, at DSB app'en kun indeholder meget sparsommelig information om dette. Derudover finder jeg det problematisk, at Metro Service i deres klagebehandling af min oprindelige klage ikke tager initiativ til at høre DSB om sagen, da klagen ellers netop er stilet til begge selskaber i lyset af, at det er DSBs produkt, der er forsøgt anvendt i Metro Services tog. Jeg mener, at Metro Service bør se sagen fra kundens perspektiv og behandle sagen, så den svarer fyldestgørende på kundens klage. I forlængelse vil jeg mene, at det er kunden, der er den svage part i sagen, og at Metro Service derfor bør gøre sig særlig umage med at behandle sagen fyldestgørende.

Med klagen er det min ambition, at DSB vil anerkende, at informationen om orangebilletter i DSB app'en ikke er fyldestgørende og vil råde bod på dette ved at justere i denne. I forlængelse heraf ønsker jeg, at man frafalder kontrolafgifterne. Endelig vil jeg sætte pris på, at Metro Service ville beklage, at de alene havde behandlet sagen strengt fra deres side uden inddragelse af DSB, og at Metro service og DSB fremadrettet vil gøre sig mere umage med ikke at have et produkt, som det åbenbart er svært for kunderne at anvende."

Hertil har Metro Service svaret:

"I den konkrete klagesag har klageren og hans hustru modtaget hver en kontrolafgift den 7. august 2020, da de blev billetteret i metroen på vej til København H, hvorfra de skulle videre med et regionaltog til Sorø. I kontrolsituationen fremviser de en Orange fri billet, som dog ikke er gyldig til rejse i metroen.

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/>

En DSB Orange Fri billet er et særligt rabatteret kampagne produkt, som alene gælder rejser mellem DSB og Arriva-stationer og hvortil der knytter sig særlige begrænsninger.

Information herom findes blandt andet på DSB's hjemmeside - <https://www.dsb.dk/kampagner/orangefri/> og <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-orange-fri/>

i

Særligt om DSB Orange Fri

- DSB Orange Fri-billetter sættes til salg ca. 2 måneder før rejsedagen. Jo før du bestiller, jo flere billige afgange har du at vælge i mellem.
- 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.
- Selv om der er mange DSB Orange Fri-billetter, så er der tale om et begrænset antal billetter, hvor priserne kan variere over tid.

Læs mere om DSB Orange Fri

! Begrænsninger:

- Billetten gælder på den valgte dag og det valgte tidspunkt
- Kan udelukkende købes selvbetjent
- Gælder mellem DSB og Arriva-stationer, men er ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange Fri

Orange billetter kan købes on-line via DSB's hjemmeside eller via DSB appen.

I den konkrete sag er billetten købt via DSB appen, hvor købsflowet ser ud som nedenfor (i det viste eksempel er der taget udgangspunkt i en billet med afgang fra Amagerbro station, som klageren oplyser, at være rejst fra):

Køb billet

Rejsende
1 voksen

Redigér

Enkeltbillet 132 kr.

DSB 1' billet 312 kr.

Orange 49 kr.

✓ Orange Fri 63 kr.

Billigste refunderbare billet, til den valgte afgang

Tilføj pladsbillet 0 kr.

Billettens gyldighed

20:25 Amagerbro St. (Amagerbrogade)

20:45 København H

21:46 Sorø St.

× DSB Billetten er ikke gyldig

Særlige vilkår for produktet

Pris i alt **63 kr.**

Kun plads 0 kr.

Køb (63 kr.)

Vi har været i kontakt med DSB, som har fremsendt en udskrift af den pågældende billet. Her fremgår det, at klageren har bestilt en rejse til 2 personer fra København H – Sorø.

Klager og hans hustru har således ikke haft gyldig rejsehjemmel fra Amagerbro til København H, da en Orange Fri billet alene gælder til den konkrete afgang og kun mellem DSB og Arriva-stationer.

Af udskriften fra DSB (som er vedhæftet denne mail) fremgår det:

Du har d. 7. august 2020 11:16:37 købt:

Til rejsen: København H > Sorø, d. 7. august 2020

Billet fra København H > Sorø

Afgang	Ankomst	Antal	Produkter
12:05*	12:47*	2	DSB Orange Fri, voksne

Idet klager ikke anfører korrekt fra station, fremgår informationen om, at billetten ikke er gyldig i metroen ikke af selve bestillingen, af billetten fremgår det imidlertid, at denne er gyldig til en rejse mellem København H og Sorø.

Vi skal gøre opmærksom på, at det af bestillingsflowet fremgår, at særlige vilkår gør sig gældende. Ved at klikke på disse **Særlige vilkår for produktet**, fremgår følgende:

× 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.

Inden billetten kan købes, skal handelsbetingelserne accepteres – her fremgår det blandt andet under afsnittet om Orange billetter:

DSB Orange

Gyldighed

DSB Orange gælder kun på den valgte dag og til det valgte tidspunkt, der står på billetten.

Du skal rejse fra den station der fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan.

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

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange.

Baseret på ovenstående fastholder vi, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, da klager og hans hustru ikke havde gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet, hvorfor vi opretholder vort krav på 2 x kr. 750,-."

Og DSB har svaret:

"Klager og hans hustru har fået udstedt en kontrolafgift på en rejse med Metro fra Amagerbro station til Københavns Hovedbanegård den 7. august 2020. Ved billetkontrollen i metroen blev der foreviste Orange-billetter købt i DSB's billetapp.

Klager har anført, at han ikke var vidende om, at Orangebilletter ikke kan anvendes til rejser med Metro, og at dette skyldes uklar eller manglende information i DSB's billetapp.

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 forskellige billettyper og inden rejsen påbegyndes at kontrollere, at den købte billet er gyldig til den planlagte rejse.

En fyldestgørende beskrivelse af regler og vilkår for DSB's billettyper, kan findes på DSB's hjemmeside. DSB's giver også på de forskellige salgsplatforme og på selve billetten informationer om regler og vilkår. Det vil dog både i købsflowet og på selve billetten være nødvendigt at tilpasse kundevejledningen i forhold til, hvad der rent praktisk lader sig gøre.

I DSB's billetapp guides kunden igennem dette købsflow:

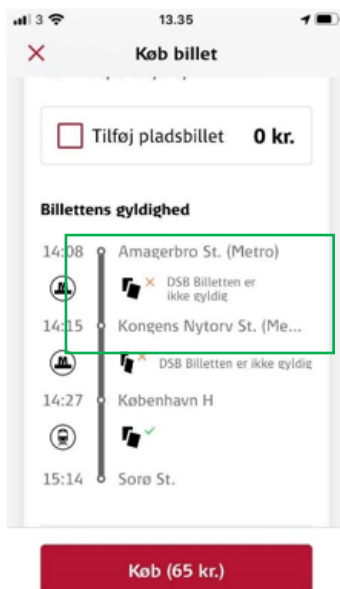
1. Kunden indtaster fra/til destination.

2. Kunden præsenteres for rutemuligheder og vælger ønsket afgang.

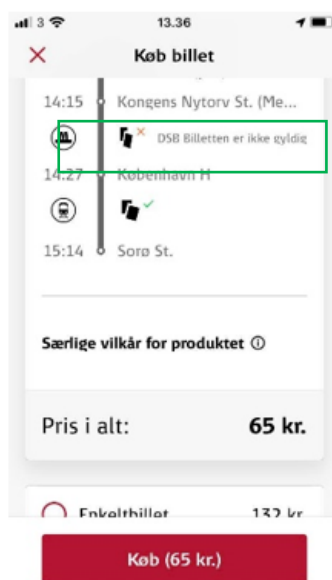
3. Kunden præsenteres for forskellige billettyper som kan købes til rejsen.



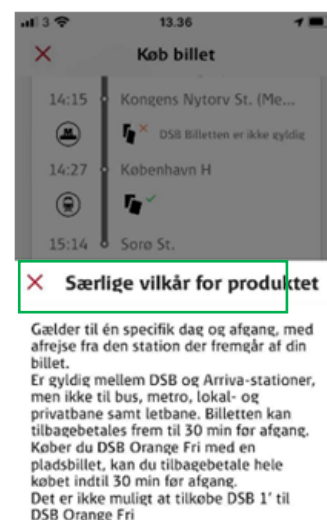
4. Efter valg af Orangebillet vises detaljer for billetens gyldighed.



5. På samme skærmbillede kan der scrolles ned og der er en information til kunden om særlige vilkår for produktet



6. Ved klik på "særlige vilkår" præsenteres denne tekst, hvoraf det meget tydeligt fremgår, at billetten ikke er gyldig i Metroen.



Det er på den baggrund DSB's opfattelse, at det fremgår tydeligt i DSB's billtapp, 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 er også klagers ønske, at billetter købt hos DSB skal kunne anvendes hos de andre trafikelskaber. Hertil her DSB følgende bemærkning.

DSB sælger forskellige billetprodukter. Heraf er nogle efter aftale med andre transportudbydere gyldige til flere transportformer og -selskaber. Ligesom nogle billetter kun er gyldige til rejser med DSB. De billetter, som kun kan anvendes til rejser med DSB, vil typisk være billetter der sælges med høj rabat – eksempelvis Orangebilletter. DSB ønsker at tilbyde denne billettype, da dette er et godt og billigt alternativ for mange kunder, på trods af de begrænsninger, som knytter sig til produktet - eksempelvis mulighed for at anvende billetten hos andre transportselskaber.

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

Til det ovenstående har klageren anført:

"Indledningsvis vil jeg gerne endnu en gang gøre opmærksom på, at jeg er enig i, at det er kundens ansvar i forlængelse af selvbetjeningsprincippet at have korrekt rejsehjemmel. Det har jeg som pendler med tilfredshed betjent mig af i 10 år. Min klage går derfor som tidligere oplyst ikke på dette, men dels på at jeg finder informationen i DSB's app mangelfuld og dels på at jeg finder det utilfredsstillende, at udbydere af

offentlig transport accepterer at have et produkt, som kunderne har svært ved at forstå, og som derfor resulterer i en række bøder.

1. Den begrænsede dækning fremgår ikke af orangebilletten

Det er ikke korrekt, som DSB skriver, at regler og vilkår fremgår af billetten, herunder orangebilletter. Jeg har vedhæftet billede af både billet og kvittering fra min DSB-app. Som det fremgår af billederne, fremgår den manglende dækning i forhold til tilkobling (fx metro) ikke. Jeg mener, at dette er dybt problematisk, og jeg mener ikke, at man kan give bøder på dette grundlag. I forlængelse undrer jeg mig meget over, at DSB i deres bemærkninger fremfører det modsatte. De har som oplyst i sagen adgang til billetten, og jeg mener derfor at det er decideret misvisende at angive, at vilkårene fremgår af produktet, når det ikke er tilfældet. Som offentlig instans mener jeg, at det er myndighedens opgave at præsentere sagen korrekt, og dette ansvar mener jeg ikke, at de lever op til i dette tilfælde.

2. Fejlagtig præsentation af købsflow

Rejseselskaberne har vedhæftet en række fejlagtige præsentationer af den information, jeg fik, da jeg købte billetterne. I DSB's app søgte jeg på en billet fra KBH H til Sorø. Det gjorde jeg i forventning om, at det var muligt med tilkobling i begge ender. Ligesom jeg ikke angiver min privatadresse men Sorø st., når jeg skal ud at rejse, skrev jeg KBH H i det konkrete tilfælde. Jeg har vedhæftet den korrekte fremstilling af den information, jeg fik, så godt, som det er muligt uden at købe billet på ny. Som det fremgår af dokumenterne gøres der ikke særsomt opmærksom på den begrænsede dækning i forhold til tilkoblingsmuligheder. Karakteren af information er den samme på en orangebillet som på en standardbillet, og det alene hvis man klikker videre i særlige vilkår (på samme måde som man klikker på særlige vilkår på standardbilletter), at man bliver gjort opmærksom på den begrænsede dækning. Jeg har vedhæftet billeder, der gerne skulle vise dette. For fuldstændighedens skyld har jeg også vedhæftet billeder af de særlige vilkår, hvor jeg er med på, at den begrænsede dækning fremgår, men det er som nævnt ovenfor ikke det, min klage går på.

I det konkrete tilfælde er det således alene, hvis jeg havde opsøgt information om billettypen på internettet eller hvis jeg i købsituationen havde klikket videre i forhold til særlige vilkår for produktet, at jeg ville kende dækningsgraden af billetten. Billetten og kvitteringen ændrer ikke på dette. Det finder jeg ikke tilfredsstillende, særligt ikke at der i forhold til et så væsentlig vilkår ikke rettes særsomt opmærksomhed på dette.

Jeg kan forstå på rejseselskabernes bemærkninger, at informationen ville fremgå, hvis jeg havde angivet den eksakte adresse, som jeg ønskede at rejse til eller fra. Det betyder, at informationen om den begrænsede dækning ikke vises til kunder, som ikke kender til dette på forhånd. Jeg mener, at rejseselskaberne har en forpligtelse til at sikre, at alle rejsende kender til produktets dækningsgrad og at informationen bør fremgå på alle købsflow (og i særdeleshed også på selve produktet og kvitteringen på dette). Derudover mener jeg, at det er misvisende at kalde min angivelse af til- og fra-station som forkert. Ligesom jeg tænker, at det er tilladeligt at angive Sorø st. som fra-adresse, når man rejser fra [klagerens adresse] (fx med bus), så tænker jeg, at det helt parallelt er tilladeligt at angive KBH H, når man rejser fra en anden adresse i København (fx med bus eller metro).

3. Manglende bemærkninger til misforståelse omkring orangebilletter

Som tidligere nævnt var det tydeligt ved udstedelsen af bøden til os, at det var en kendt problematik med orangebilletter, at kunderne ikke kender til den manglende dækningsgrad. Jeg kan ikke se, at hverken Metro Service eller DSB forholder sig til at have en produkt, som kunderne har svært ved at forstå - og som fører til, at der udstedes bøder til rejsende, som på ingen måde har forsøgt at køre uden korrekt rejsehjemmel. Jeg finder det utilfredsstillende at udbydere af offentlig transport accepterer at have et sådan produkt i porteføljen, som kunderne har problemer med at forstå. Jeg har intet problem med, at DSB vælger at have et produkt uden tilkoblingsmuligheder (eller andre billige alternativer til den fulde version), men jeg mener at der påhviler udbydere af offentlig transport en særlig opgave i den situation, så de sikrer

sig, at kunderne forstår, hvilket produkt de køber (fx ved at der gøres særligt opmærksom på dette i billet app m.m.).

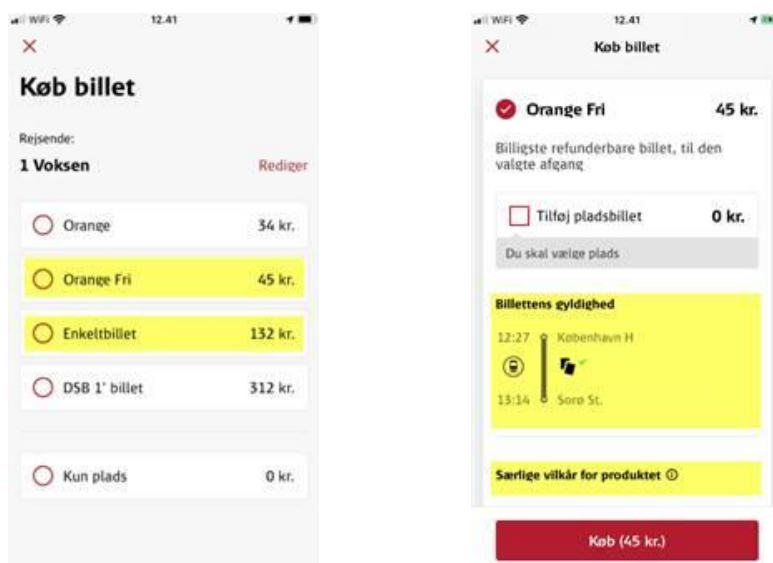
Sammenfattende vil jeg sige, at jeg hverken på produktet, kvitteringen til produktet eller i købsflowet er blevet gjort opmærksom på den begrænsede dækning af orangebilletter, og jeg mener derfor ikke, at informationen om produktet er tilstrækkelig i DSB's app. Dertil kommer, at udbyderne af den offentlige transport åbenbart kender til kundernes problemer med at forstå dækningsgraden af orangebilletterne uden at gøre noget ved dette, fx at gøre særligt opmærksom på det i købsituationen eller vise forståelse ved misforståelser."

Hertil har Metro Service svaret:

"Vi vil undlade at kommentere på klagerens pkt. 1, idet det er vores vurdering, at dette punkt alene relaterer sig til DSB's svar og DSB produktet Orangebilletter.

I forhold til klagerens pkt. 2 har vi følgende kommentarer:

Som nævnt i vores første svar, er der tale om et særligt rabatteret kampagne produkt, som alene gælder rejser mellem DSB og Arriva-stationen. Denne begrænsede dækning må også anses at være årsagen til, at billetten er markant billigere end en almindelig enkeltbillet. Af klagerens egne billeder fremgår det, at der spares 87 kr. på det konkrete eksempel, han har vedhæftet. Her er der søgt på strækningen fra København H til Sorø st. – denne store besparelse er der naturligvis en årsag til.

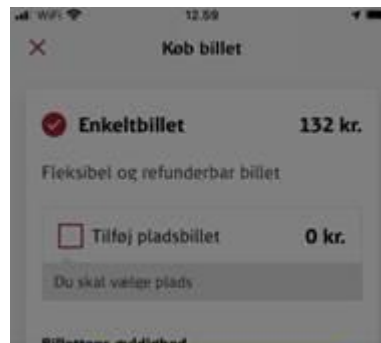
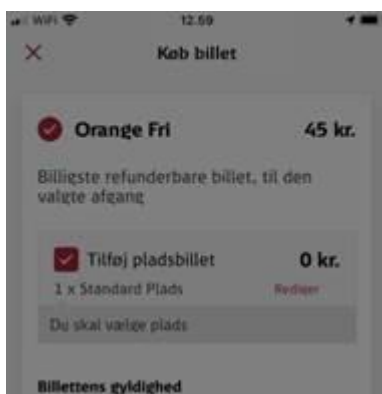


Af billetten fremgår det tydeligt, at denne er gyldigt fra København H til Sorø st., samt at der knytter sig særlige vilkår til produktet.

Billetten gælder således til den anførte fra og til station (Københavns Hovedbane til Sorø station), og ikke fra eller til alle mulige andre stationer, der måtte være i nærheden/omegnen.

Idet der er tale om et DSB-produkt, kan vi kun gisne om årsagen til at ikke alle eventuelle begrænsninger og informationer fremgår af "forsiden". Skulle de forskellige begrænsninger tilknyttet de enkelte produkter, ville informationsmængden antagelig være ret voldsom og uoverskuelig.

Ved blot at anføre *Særlige vilkår*, bliver billetkøb i appen væsentligt mere overskuelige og direkte rettet mod det specifikke produkt, og det er nemt at taste på *Særlige vilkår* for at se, hvad der gør sig gældende for den søgte/valgte billet.



Af ovenstående fremgår det tydeligt, at en orangebillet er gyldig til **en bestemt afgang** samt **at billetten ikke er gyldig til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane**, i modsætning til en enkeltbillet, som ikke har samme begrænsninger.

I forhold til klagerens pkt. 3 vurderer vi igen, at dette primært omhandler DSB produkt orangebilletter.

Vi kan dog oplyse, at vi – da vi ønsker at behandle alle vore kunder ens – ikke skeler til, hvorvidt der er tale om en bevidst eller ubevidst handling, hvilken billet der er kørt på, om det er en førstegangsforsøelse, om kunden er barn, studerende, senior eller turist – vi forhold os alene til, at det er passagerens eget ansvar – inden påstigning - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen samt at kunne præsentere denne ved eventuel billettering. Information om billet og gyldighed har været tilgængelig i købsflowet, og vi kan således ikke vide, om der er tale om en bevidst eller ubevidst handling i forbindelse med klagerens billetvalg/billetkøb. Havde klager undret sig over den voldsomme prisforskel på en orangebillet contra en enkeltbillet, kunne han have valgt at kontakte kundeservice (DSB, Metro Service eller DOT) for afklaring af dette spørgsmål.”

Og DSB har svaret følgende:

“Det er fortsat DSB’s opfattelse, at det både på DSB’s hjemmeside og i købsflowet i DSB’s billet app tydeligt fremgår, at Orange og Orangefri billetter ikke er gyldig til rejser med Metro mv. På DSB’s hjemmeside er der følgende oplysninger tilgængeligt vedrørende Orange produkterne:

i

Særligt om DSB Orange Fri

- DSB Orange Fri-billetter sættes til salg ca. 2 måneder før rejsedagen. Jo før du bestiller, jo flere billige afgangar har du at vælge i mellem.
- 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.
- Selv om der er mange DSB Orange Fri-billetter, så er der tale om et begrænset antal billetter, hvor priserne kan variere over tid.

Læs mere om DSB Orange Fri

I DSB's billet app får kunderne denne vejledning om orangeprodukterne:

✗ 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. DSB Orange kan ikke tilbagebetales. Køber du DSB Orange med en pladsbillet kan pladsbilletten heller ikke tilbagebetales.

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' til DSB Orange

I begge tilfælde fremgår det helt klart, at Orangeprodukterne ikke kan benyttes til rejser med Metro. DSB er på den baggrund ikke enig med klager i, at det i DSB's billet app ikke blev angivet, at den købte Orange billet fra København H til Sorø kun var gyldig til en rejse mellem de specifikke stationer, som var oplyst på billetten, og at billetten derfor ikke kunne benyttes til "tilslutningsforbindelser".

Det er uheldigt for klager og hans hustru, at de i DSB's billet app overså denne vigtige information om Orangebilletter og i metroen blev pålagt en kontrolafgift. Efter det gældende selvbetjeningsprincip, er det dog kundens eget ansvar at læse de informationer, som bliver angivet i forbindelse med billetkøbet."

Til det ovenstående har klageren gjort gældende:

"I forhold til DSB's afsluttende bemærkninger må jeg konstatere, at DSB ikke forholder sig til, at vilkårene for orangebilletter ikke fremgår af hverken produktet (billetten) eller købskvitteringen. Jeg finder det besynderligt, at en offentlig myndighed ikke ønsker at afgive bemærkninger til hovedproblemstillingen i sagen, men kan dårligt gøre andet, end at tage det til efterretning. Uanset afgørelsen i denne sag vil jeg opfordre DSB til at justere dette, så fremtidige kunder kan læse vilkårene for det, de køber af DSB på produktet (billetten) eller kvitteringen - og gerne begge steder. Jeg håber, at I vil videreformidle denne opfordring.

(I forhold til DSB's afsluttende bemærkninger, så anerkender min kone og jeg fortsat og som nævnt tidligere selvbetjeningsprincippet' om, at vi som rejsende har ansvaret for korrekt billet. Det er blot vanskelig at leve op til, når vilkårene hverken fremgår af billetten eller kvitteringen)."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved