

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0034

Klageren: XX
8600 Silkeborg

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på Orange DSB-billet, der ikke er gyldig i Metroen

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der på hendes Rejseplan, som billetten henviste til, stod Silkeborg st. - Nørrebro st. (Metro), hvorfor hun regnede med at kunne rejse på billetten til Nørrebro st.

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. juni 2021 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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

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

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

-o0o-

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.

-o0o-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 24. april 2021 rejse fra Silkeborg st. til Nørrebro st. og havde forinden på DSB's hjemmeside købt en DSB Orange Print Selv-billet, der så således ud:

[Side 1]

DSB Print Selv-billet



Billeteoplysninger						
24.apr.	11:42	Afgang fra Silkeborg St.	Ankomst til København H	24.apr.	15:03	Kontrolnummer 731 - O
Via: Skanderborg - Nyborg						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	65-Billetter	Ung	Pris i alt
DSB Orange	1	-	-	-	-	169 kr.
Pladsreservation						
24.apr.	12:29	Afgang fra Skanderborg	Ankomst til København H	24.apr.	15:03	
Tognr	Vognnr.	Pladsnr.	Antal	Pladstype		
InterCityLyn 38	81	48	1	Standard Stillezone		

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:

Mastercard **** * 6538 Navn:

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- Kravet om mundbind eller visir gælder passagerer på alle rejser med kollektiv transport.
- DSB Orange gælder kun i de tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange gælder ikke til busser, Metro eller lokalbaner.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

[Side 2]

Din Rejseplan



Til rejsen Silkeborg St. - Nørrebro St. (Metro), Lørdag d. 24 april

Start/Stop	Kl:	Dato:	Varighed:	Skift:	Transportmidler:
Fra: Silkeborg St. Til: Nørrebro St. (Metro)	→ Afg: 11:42 → Ank: 15:21	24.04.21 24.04.21	03:39	2	
Detaljer					
Silkeborg St. Skanderborg St.	→ Afg: 11:42 → Ank: 12:10			Arriva-tog 5336 til Skanderborg St.	
Skanderborg St. København H	→ Afg: 12:29 → Ank: 15:03			IC-Lyntog 38 til København H	
København H København H (Metro)	→ Afg: 15:03 → Ank: 15:09			Gåtur til København H (Metro)	
København H (Metro) Nørrebro St. (Metro)	→ Afg: 15:09 → Ank: 15:21			Metro M3 til Nørrebro St. (Metro)	

Det kan forekomme, at DSB er nødsaget til at ændre eller aflyse den planlagte køreplan. Her kan du benytte din DSB Orange-billet på en togafgang, som ligger lige før eller lige efter den planlagte rejse/togafgang. Vi kan desværre ikke garantere dig en ny plads.

Læs mere om Basis rejsetidsgaranti samt regler ved forsinkelser/aflysninger på dsb.dk

”

Da klageren havde læst følgende sætning fra billetten:

- DSB Orange gælder kun i de tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.

og da billetten under ”Din Rejseplan” var påtrykt en tilslutningsrejse med Metrotog M3 fra København H kl. 15:09 med ankomst til Nørrebro st. kl. 15:21 [blå pil], regnede hun med også at kunne benytte sin Orange DSB-billet til denne del af rejsen. Hun opfattede oplysningerne som rangordnet, således at ovennævnte sætning fra ”Betinagelser” var overordnet i forhold til den efterfølgende sætning:

- DSB Orange gælder ikke til busser, Metro eller lokalbaner.

Ifølge klageren antog hun, at sætningerne betød, at hun ikke kunne anvende billetten til *andre* Metrotog eller busser, end det specifikt anførte M3 Metrotog på den Rejseplan, der var vedhæftet billetten.

Ved en efterfølgende kontrol af rejsehjemmelen om bord på metroen blev hun imidlertid pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da billetten ikke var gyldig til rejse med Metroen. Hun klagede over kontrolafgiften til Metro Service, hvor hun gjorde gældende som anført ovenfor.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 27. april 2021 med den begrundelse, at passageren selv skal sikre sig, at billetten er korrekt og gælder til hele rejsen, og at en DSB Orange-billet alene kan benyttes i DSB's tog, hvilket fremgår af de særlige vilkår for DSB Orange, der oplyses ved køb af en Orangebillet på www.dsb.dk, i DSB-app, og på billetten. Yderligere henviste Metro Service til,

at det stod anført på billetten, at den var gældende til København H til kl. 15:03, som de gengav i afgørelsen sådan her:

DSB Print Selv-billet



Billeteoplysninger						
24.apr.	11:42	Afgang fra Silkeborg St.	Ankomst til København H	24.apr.	15:03	Kontrolnummer 731 - O
Via: Skanderborg - Nyborg						
Billettype DSB Orange	Voksne 1	Ledsagende børn -	Betalende børn -	65-Billetter -	Ung -	Pris i alt 169 kr.
Pladsreservation						
24.apr.	12:29	Afgang fra Skanderborg	Ankomst til København H	24.apr.	15:03	
Tognr InterCityLyn 38	Vognnr. 81	Pladsnr. 48		Antal 1	Pladstype Standard Stillezone	

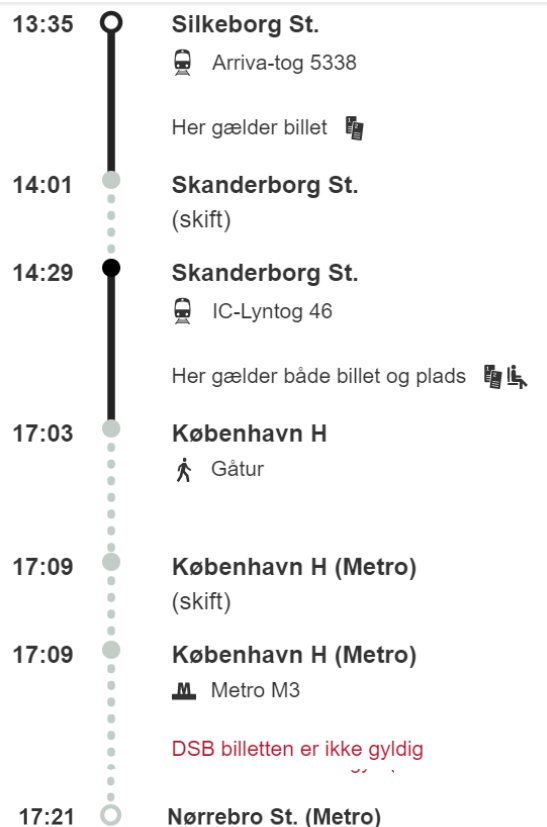
Endelig anførte Metro Service, at Metrotog specifikt var navngivet som 'Metro' på "Din Rejseplan", så billetten kun gjaldt til det anførte DSB-tog.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service redegjort for købsflow'et i forbindelse med køb af billet mellem Silkeborg st. – Nørrebro st. (Metro). Købsflow'et vises under "Parternes argumenter over for ankenævnet" nedenfor.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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

Klageren anvendte en Orange DSB-billet til sin rejse med Metro, selv om det oplyses tydeligt på selve billetten, at den ikke er gyldig til busser, Metro eller lokalbaner. Den begrænsede gyldighed oplyses også i selve købsflow'et, hvor det med rød tekst er anført, at DSB-billetten ikke er gyldig til Metrostrækningen:



Ifølge de Fælles Landsdækkende Rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel, og da Orange DSB-billet ikke kan benyttes i Metroen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Kunden gøres opmærksom på, både i købsflow'et for Orange DSB-billetter og i handelsbetingelserne, som kunden accepterer inden køb af billetten, og på selve billetten, at der gælder særlige vilkår for billetten, herunder at den ikke var gyldig til rejse med Metroen.

Om end det er u hensigtsmæssigt, at der på side 2 i tilknytning til billetten er anført "Din Rejseplan", og der i betingelserne for billetten henvises til "din rejseplan på Print Selv-billetten", hvorved der menes "DSB Print Selv-billetten" på side 1, hvor "Billeteplysninger" kun angiver rejsen med tog, finder vi, at det burde have stået tilstrækkeligt klart for klageren, at billetten ikke kunne anvendes til Metrorejsen.

Herefter og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften."

2 medlemmer, Rasmus Markussen og Torben Steenberg, udtaler:

"Klageren købte sin DSB Orange-billet som en print selv-billet, der bestod af to sider. På den forreste side "Billeteplysninger", Pladsreservation" og "Betingelser", og på side to "Din Rejseplan". På denne rejseplan var den samlede rejse oplistet fra afgang i Silkeborg med Arriva-Tog, med skift i

Skanderborg til lyntog, med skift på København H til Metro M3 og med ankomst til Nørrebro st. (Metro).

Det var anført under "Betingelser", at billetten kun gjaldt i *de tog, som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten*.

Vi finder herefter, at kunderne kan komme til at opfatte oplysningerne på "Din Rejseplan" som en integreret del af billetten.

Da der også på billetten under "Betingelser" stod anført, at billetten ikke gjaldt til *busser, Metro eller letbaner*, er det vores opfattelse, at det på baggrund af denne uklarhed var undskyldeligt, at klageren regnede med, at hendes billet var gyldig til rejsen med M3 til Nørreport st. (Metro).

Ankenævnet har ved afgørelsen videre lagt vægt på, at klageren ved købet af billetten, i modsætning til passageren i ankenævnets tidligere sag 2020-0208, indtastede den samlede rejses start- og slutdestination, og ikke kun den del af rejsen, der foregik med DSB-tog.

Som følge af det anførte skal Metro Service frafalde kontrolafgiften, men da der er tale om en praksisændring vedrørende DSB Orange-billetter, skal Metro Service ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

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

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

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

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

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens an-

svar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg steg på metroen M3 på Kbh H i troen på at min DSB billet var købt til Nørrebro station, idet det på min rejseplan var anført Silkeborg st- Nørrebro st.

Jeg blev med det samme bedt om at vise min billet og fik her at vide, at den ikke var gyldig til Metroen og fik derfor en kontrolafgift. Men på min billet står, at billetten er gyldig til de tog, som er anført på min rejseplan - og her er M3 opført! Så kan jeg ikke andet, end at tro at min billet er gældende, hvis jeg rejser Kbh H til Nørrebro!

I Metros svar henviser de til, at der står i betingelserne, at orange billet ikke er gyldig i Metroen, men ovenover dette står der 'DSB-orange gælder kun i de tog, som fremgår af din rejseplan på printselvbilletten'. Jeg forstod derfor at jeg havde billet til metroen M3 kl 15.09, og at det med at orange billet ikke er gyldig i Metroen handlede om at man ikke kunne benytte andre metrotog eller til andre stationer. Måske ved man dette, hvis man rejser ofte eller hvis man er fra KBH, men jeg har ikke tidligere benyttet metrotogene, og rejser kun sjældent med DSB, så jeg kan ikke forstå, at Metro ikke imødekommer min klage, da jeg har været i god tro ift at have læst på min billet, hvor jeg stadig vil fastholde, at at det er af afgørende betydning, når DSB skriver at billetten gælder til de tog, som står på min rejseplan. Jeg håber at klager som denne kan føre til ændringer i DSB's procedurer og formuleringer, da jeg mener, det er alt for let at misforstå disse betingelser."

Indklagede anfører følgende:

Klageren blev billetteret den 24. april 2021 efter metroen havde forladt København H i retning mod Nørrebro. I kontrolsituationen fremviste klageren en Orangebillet gyldig til strækningen Silkeborg St. - København H, med afgang fra Silkeborg station 11:42 og ankomst København H kl. 15:03.

Klageren fik således udstedt en kontrolafgift, da hendes Orangebillet ikke var gyldig til rejse med 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/>

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

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der henvytter kort med begrænset

I den konkrete sag – hvor klageren fremviste en Orangebillet – er der tale om et stærkt rabatteret DSB-produkt, som alene gælder rejser mellem DSB og Arriva-stationer og således knytter sig særlige begrænsninger. Dette fremgår af informationerne ”**Særlige vilkår for produktet**” – en information, der gives på både ved køb via nettet www.dsb.dk og ved køb via DSB appen.

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

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

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

Læs om DSB Orange her - <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/orange/>

Af klagerens billet fremgik dette tydeligt, at denne var gyldigt den 24. april til strækningen fra Silkeborg St. afgang kl. 11:42 og til København H ankomst kl. 15:03.

Billeteplysninger						
 24.apr.	 11:42	Afgang fra Silkeborg St.	Ankomst til København H	 24.apr.	 15:03	Kontrolnummer 731 - O
Via: Skanderborg - Nyborg						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	65-Billetter	Ung	Pris i alt
DSB Orange	1	-	-	-	-	169 kr.

Af billetten fremgik det også under **Betingelser**, at DSB Orange ikke gjaldt til busser, Metro eller lokalbaner.

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på reisen:
Mastercard **** * 6538 Navn:

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- Kravet om mundbind eller visir gælder passagerer på alle rejser med kollektiv transport.
- DSB Orange gælder kun i de tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange gælder ikke til busser, Metro eller lokalbaner.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

I situationer, hvor der skal rejses med bus, metro eller lokalbaner før eller efter den anførte strækning, må der således, når der køres på DSB Orangebillet, tilkøbes almindelig billet.

Det er en rigtig uheldig situation klageren er kommet i ved at have misforstået informationen på billetten (betingelserne for billetten).

I sin henvendelse skriver klageren, at hun handlede i god tro.

Desværre forholder vi os ikke til, om en kunde har handlet i god eller ond tro, eller om hvorvidt der er tale om en ung, et barn, en turist, en pensionist eller andet, vi forholder os alene til fakta, hvilket vil sige, at det er passagerens ansvar selv at sikre sig gyldig billet inden påstigning, samt at denne gyldige billet kan fremvises på forlangende.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften for korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav på 750 kr., at den fulde rejserute måtte fremgå på bagsiden af billetten, ændrer ikke på dette.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere sammenlignelige ankenævnsafgørelser vedrørende Orangebilletter, hvor afgørelserne er faldet ud til fordel for det indklagede selskab. ”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Metro henviser til nogle betingelser for DSB Orange, som man kan klikke sig ind på, hvis man får den tanke, at der er særlige omstændigheder ved billetkøbet. Det kan ikke være meningen, at det ikke er tilstrækkelig informativt at læse sin billet, når man skal ud på en togrejse!

Desuden skriver de, at det er tydeligt at billetkøbet kun gælder til Kbh H, men det er det ikke. Jeg har opfattet rejserne mellem Silkeborg og Skanderborg, Skanderborg og Kbh H, samt KBH-Nørrebro som 3 dele i en rejse, som jeg havde købt billet til, hvilket bekræftes under betingelserne, når der står:


• DSB Orange gælder kun i de tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.

Metro skrev i første omgang, at ’tog’ skal forstås som DSB-tog, men det står der jo ikke på billetten. Derfor vil jeg fastholde, at det kan gøres gældende, at min billet gjaldt til både DSB- og det anførte Metrotog M3, da disse tog var anført på min rejseplan. Og da denne betingelse er anført ovenfor den i klagesvaret omtalte betingelse, at DSB Orange er ikke gældende til Metrotog mv. opfattede jeg den øverste betingelse som overordnet den efterfølgende betingelse, hvormed den efterfølgende betingelse måtte handle om, at man ikke kunne bruge sin billet til andre metrotog eller busser, end det anførte M3.

DSB og Metro bør kommunikere entydigt for forbrugeren, hvilket ikke er tilfældet, og jeg fastholder derfor min klage.”

Til dette har indklagede svaret:

”Af den printede billet må vi igen henviser til, at det af forsiden fremgår hvilken strækning og afgang, billetten er gyldig til:

Billeteplysninger						
 24.apr.	 11:42	Afgang fra Silkeborg St.	Ankomst til København H	 24.apr.	 15:03	Kontrolnummer 731 - O
Via: Skanderborg - Nyborg						

Ligeledes fremgår det af forsiden, hvilke betingelserne/begrænsninger, der er tilknyttet denne stærkt rabatterede billet

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- Kravet om mundbind eller visir gælder passagerer på alle rejser med kollektiv transport.
- DSB Orange gælder kun i de tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange gælder ikke til busser, Metro eller lokalbaner.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Idet klageren har fremvist en Print selv papirbillet, må det antages, at billetten er købt via www.DSB.dk/netbutik

Det er fortsat vores klare opfattelse, at informationen om, at billetten ikke dækkede rejser med metroen (og bus), fremgik tydeligt i forbindelse med onlinekøbet.

Nedenfor er indsat et eksempel på det købsflow, kunden blev præsenteret for ved bestillingen og køb af billetten:

Strækning Silkeborg St. til Nørrebro St. (Metro) indtastes:

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

- Title:** Find rejse og pris i Danmark
- FRA (From):** Silkeborg St.
- TIL (To):** Nørrebro St. (Metro)
- UDREJSE (Departure):** 29 maj, 2021 at 11:30
- ANTAL REJSENDE (Number of passengers):** 1 voksen
- PLADSBILLETTER (Seats):** 1 plads
- Options:** Afgang, Ankomst
- Limit:** Maks. 4 billetter og 4 pladsbilletter per køb
- Additional options:** Jeg ønsker barnevognspladsbillet
- Message:** Har du rejsehjemmel, og derfor kun mangler en pladsbillet jf. pladskravet, vælg da antal pladsbilletter ovenfor og sæt ANTAL REJSENDE TIL 0
- Button:** Søg rejse

Herefter fremkommer nedenstående tilbud, og afgang 10:42 til 130 kr. vælges:

Lørdag 29. maj 2021
Silkeborg → Nørrebro St. (Metro)
1 voksen, 1 plads

Udrejse

09:42 – 13:21
3:39 timer
Arriva-tog 5324 IC-Lyntog 51030
Gåtur Metro M3
2 skift
Fra **155,-**

⚠ Der er pladsbilletkrav for alle rejser med InterCity- og Lyntog, samt regionaltog (inkl. Kystbanen og Øresundstog)

10:42 – 14:21
3:39 timer
Arriva-tog 5330 IC-Lyntog 51034
Gåtur Metro M3
2 skift
Fra **130,-**

⚠ Der er pladsbilletkrav for alle rejser med InterCity- og Lyntog, samt regionaltog (inkl. Kystbanen og Øresundstog)

10:53 – 15:18
4:25 timer
Bus 215 Gåtur InterCity-tog 51136
Gåtur Metro M3
2 skift
Fra **103,-**

Så følger 4 typer billetter til forskellig pris (i dette flow vælges DSB Orange billet, som er den, klageren har købt) bemærk her at det oplyses, at prisen for en standardbillet er 418 kr.:

Standard **130,-**

DSB Orange billet

 **229,-**

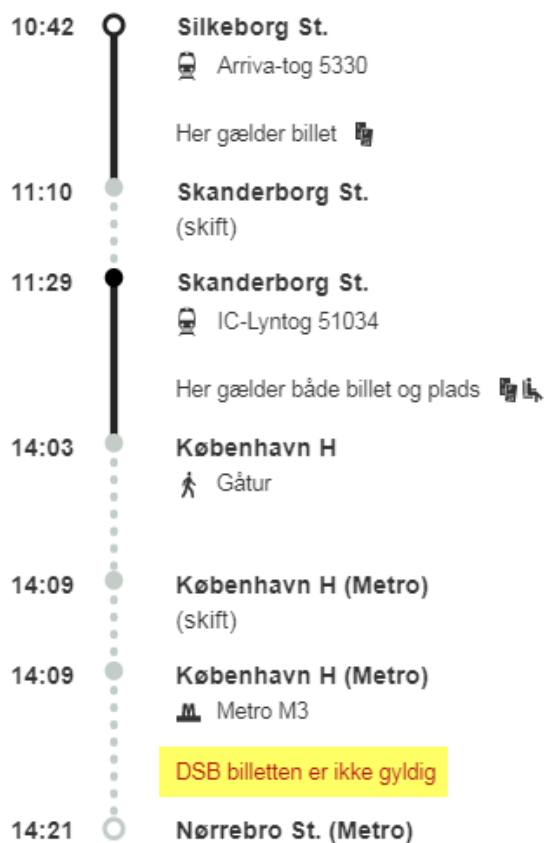
DSB Orange Fri billet

 418,-

Standard billet

DSB 1' **598,-**

DSB 1' billet

[Læs mere om vores billettyper](#)

Data fra Rejseplanen

Som det fremgår af ovenstående er strækningen fra København H til Nørrebro St. (Metro) markeret som grå og derfor ikke dækket af billetten, i modsætning til strækningen Silkeborg – Skanderborg og Skanderborg – København H, som er markeret med sort.

Endvidere fremgår det tydeligt af ovenstående, at DSB billetten ikke er gyldig mellem København H (Metro) og Nørrebro St. (Metro).

Næste billede er pladsvalg og ude til højre fremgår ”Dine billetter” (hvad er bestilt indtil nu).

Menu Søg Log ind DSB

1. Pladsvalg 2. Levering 3. Betaling 4. Kvittering

Pladsvalg

Vælg plads på din rejse

- Standard plads
- Standard stillezone plads
- Standard familiezone plads

Silkeborg St. – Skanderborg St.
Hvis du skal benytte en specifik plads, vil vogn- og pladsnummer fremgå af billetten.

Skanderborg St. – København H
Hvis du skal benytte en specifik plads, vil vogn- og pladsnummer fremgå af billetten.

Dine billetter

UDREJSE
Lørdag 29. maj 2021, 10:42 - 14:03

Fra **Silkeborg St.**
Til **København H**

DSB Orange billet
1 voksen 130 kr.
[Særlige regler](#)

Standard plads
1 stk. 0 kr.

Pris i alt 130 kr.

Fortsæt

Af ovenstående fremgår det ude til højre under **Dine Billetter**, dels at billetten dækker strækningen Silkeborg St. til København H samt at den igangværende bestilling er en DSB Orange billet, hvortil der knytter sig ”**Særlige regler**” – klikkes på linket [Særlige regler](#), fremkommer følgende:

Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller 65 kræver dokumentation for kundetypen på rejsen.
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

Her fremgår det tydeligt, at billetten ikke gælder til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

På DSB's hjemmeside fremgår – som nævnt i vores første svar - endvidere under produkter <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/orange/>:

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

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

Det faktum at der er tale om et stærkt rabatteret DSB produkt, kun gyldig til DSB og Arriva strækninger og det faktum, at det af købsflowet fremgår, at billetten IKKE er gyldig til rejsen med metroen samt informationen på selve billettens forside, hvor det også fremgår at billetten ikke er gyldig som billet til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane, må vi fortsat fastholde, at informationen har været til stede, og havde klageren været i tvivl, kunne hun have valgt at kontakte enten DSB eller Metro Kundeservice for afklaring.

Hvis klageren havde søgt rejsen via rejseplanen:

Rejs: i Danmark

A Silkeborg St. Afgang 29.05 10:30

B Nørrebro St. (Metro) Tilpas søgning Find

Lør. 29.05.2021

Tidligere

10:42 14:21

RA 5330 ICL 51034 M3

3 t 39 min, 2 skift, 405,60 kr. med Rejsekort

Der er pladsbilletkrav for alle rejser med InterCity- og Lyntog, samt regionaltog (inkl. Kystbanen og Øresundstog)

Pris & køb Detaljer

... og herefter havde valgt **Pris & køb** ville nedenstående være fremkommet:

10:42 14:21

RA 5330 ICL 51034 M3

3 t 39 min, 2 skift, 405,60 kr. med Rejsekort

Få vist din personlige Rejsekort pris

Rejse med særtilbud:

Fra	Silkeborg St.	130,00 kr.
Til	København H	
Fra	København H (Metro)	14,48 kr.
Til	Nørrebro St. (Metro)	

Alternativ mulighed:

Fra	Silkeborg St.	405,60 kr.
Til	Nørrebro St. (Metro)	

Pris i alt: 144,48 kr.

AF ovenstående fremgår det tydeligt, at rejsen er et særtilbud samt at der skal købes 2 billetter – 1 til strækningen Silkeborg St. – København H og 1 til metrostrækningen København H (Metro) – Nørrebro St. (Metro), alternativt kunne klageren have valgt at købe til den samlede strækning, men til en helt anden pris.

Tilsvarende information ville fremkomme, havde klageren valgt ”knappen” **Detaljer** til højre for **Pris & køb**. Her ville først rejse være beskrevet og havde klageren valgt **Pris & køb** nederst, ville ovenstående muligheder være blevet præsenteret.

Rejseplanen, der vises på bagsiden, er den samlede søgte rejseplan og således alene en service til kunden om den samlede rejse, og har intet med selve billetens gyldighed at gøre.

Det er en rigtig uheldig situation, klageren er kommet i, men desværre forholder vi os alene til fakta og ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, og vi fastholder derfor uændret, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav på 750 kr.”

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust
Nævningsformand