

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0078
- Klageren:** XX
2860 Søborg
- Indklagede:** DSB A/S
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. nedsat til 125 kr. grundet rejse på Orangebillet med DSB S-tog til en station, som billetten ikke var gyldig til
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer den nedsatte kontrolafgift, og gør gældende, at det ikke kan betegnes som en "særlig service", at DSB nedsatte kontrolafgiften til 125 kr., når hans Orangebillet kostede 69 kr., uanset om han i bestillingsflow'et havde indtastet Dyssegård st.
- Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift på 125 kr., da kontrolafgiften oprindeligt blev udstedt på et korrekt grundlag og nedsættelsen sker, fordi billetterne kostede det samme.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 10. november 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Beløbet skal betales til DSB, der 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.

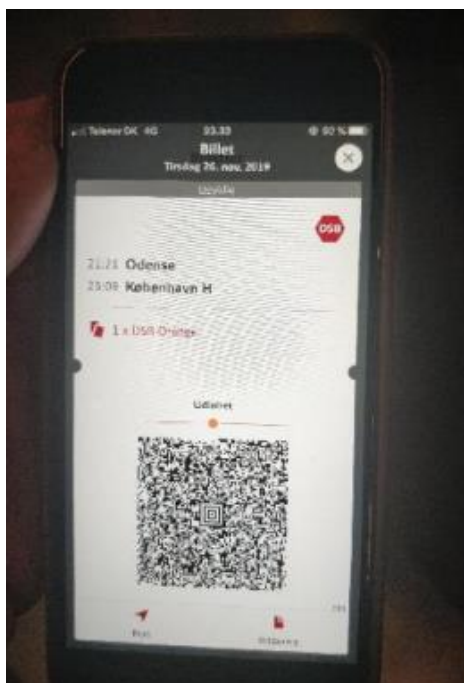
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 26. november 2019 skulle klageren rejse med tog fra Odense st. til København H og derfra videre med S-tog til Dyssegård st.

På udrejsen havde han købt en Orangebillet fra Dyssegård st. til Odense st., men på hjemrejsen fik han ved en fejl ikke indstillet DSB billetappen til Dyssegård st., men kun til København H. Billetten kostede 69 kr., uanset om endestation var København H eller Dyssegård. st.



Efter klagerens omstigning til S-tog var der på strækningen mellem Svanemøllen st. og Dyssegård st. kontrol af hans rejsehjemmel, hvor han kl. 23:34 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da billetten kun var gyldig til København H.

Dette klagede han over til DSB, hvor han gjorde gældende, at prisen for rejserne var den samme, og at det var nyt for ham at benytte Orangebilletter, hvorfor han ikke havde haft det fornødne fokus på at få endestationen indtastet korrekt, fordi han var vant til, at en almindelig togbillet til København H. også gælder til Dyssegård st.

DSB fastholdt kontrolafgiften på 750 kr. Men efter klagerens anke til DSB's Kundeambassadør, besluttede Kundeambassadøren, at DSB skulle omgøre afgørelsen, og DSB nedsatte herefter kontrolafgiften til 125 kr., da billetprisen fra Odense til København H var den samme som fra Odense til Dyssegård st.

Klageren skrev endnu engang til Kundeambassadøren for at få annulleret hele kontrolafgiften og anførte, at en af årsagerne til, at han ikke havde fået valgt den korrekte endestation, var, at DSB Billetappen ikke altid kunne håndtere driftsforstyrrelser.

Han vedhæftede screenshots fra appen vedrørende en planlagt driftsforstyrrelse på S-tog linje B, som var den linje, han skulle med, men hvor appen ikke tilbød den rejse, han ønskede. Han ville tage linje A fra København H til Svanemøllen st. og derfra videre med linje B til Dyssegård st., men kunne ikke booke denne rejserute. Klageren tilføjede, at kunden blev "kastet rundt" til diverse stationer, og man var derfor fristet til at søge en rejse blot til København H for at gøre det lettere for appen at foreslå en rejse. Dermed glemmer man at skifte tilbage til den korrekte endestation, når man går videre til køb af billet.

Kundeambassadøren fastholdt, at klageren den 26. november 2019 ikke havde haft billet til den sidste del af sin rejse, og at kontrolafgiften var nedsat i henhold til rejsereglerne. Videre oplyste Kundeambassadøren, at appen ikke viser samtlige rejseruter, men kun de mest benyttede, eller de korteste.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens Orangebillet til 69 kr. var alene var gyldig til rejse til København H med ankomst kl. 23:09, hvilket fremgik af selve billetten, som gengivet ovenfor. Det var derfor berettiget i kontrolsituationen efter Svanemøllen st. i S-toget, at DSB pålagde klageren en kontrolafgift på 750 kr.

DSB valgte på baggrund af Kundeambassadørens afgørelse at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., fordi prisen for en Orangebillet med Dyssegård som endestation også var 69 kr.

Ankenævnet bemærker, at den fejl, som klageren begik ved ikke – som på udrejsen – at indtaste Dyssegård st. som destination – er et forhold, som DSB ikke kan gøres ansvarlig for, hvorfor der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at den nedsatte kontrolafgift skal frafaldes helt.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikkselskaber 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 skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra dagældende rejseregler fra 1. juni 2019:

"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, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortstander tilhørende metroen 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.

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og nedskrivning af kontrolafgifter.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Først vil jeg gerne sige, at jeg er glad for at der er blevet lyttet til mine indsigelser. Men jeg må sige at jeg har svært ved at se det som "en særlig service" til undertegnede, at I "kun" nedsætter Kontrolafgiften til kr. 125,-

Se gerne vedhæftede dokument omkring udfordringer med DSB-App'en (nyt dokument til DSB)

Jeg savner helt klart konduite fra DSB's side, efter 38 år, bosat i hovedstadsområdet uden en tidligere kontrolafgiftsag, og så for en minimal fejlbetjening af DSB-App'en, hvor man køber en Orange-billet til Kbh. H, der koster det samme som den helt korrekte Orange-billet til Dyssegård St.. Jeg ser mig desværre nødsaget til at anke jeres afgørelse ,om ikke andet, så af principielle årsager. Jeg vil gerne opnå, at jeg denne første gang (pr. konduite) slipper for at betale, den af DSB nedsatte Kontrolafgift på kr. 125,-.”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at der den 26. november 2019 kl. 23:34 blev udstedt en kontrolafgift til klager. Kontrolafgiften blev udstedt på en rejse mellem Svanemøllen og Dyssegård Station. Ved billetkontrollen foreviste klager en billet gyldig til en rejse mellem Odense Station og Københavns Hovedbanegård. Da klager dermed ikke havde gyldig billet til rejsen, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde en kontrolafgift.

Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler. Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. juni 2019:

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. 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 førstkommande 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). 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). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet. Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til. Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel. Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation eller i metroen senest 30 minutter efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed.

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind* inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.

Definition af en rejse:

En kunde, der rejser fra A til B, skal checke ind i A og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus samt at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Rejse med skift:

En kunde, der rejser fra A til B med skift undervejs (f.eks. skift fra bus til tog eller bus til bus), skal checke ind i A, skal checke ind ved skift og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus, behøver ikke at checke ind ved skift i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Returrejse:

En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

*Valideringsregler:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra
Rejsekort personligt	JA	JA	Muligt
Pendlerkort (på rejsekort)	JA i bus JA ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none">• i tog• i metro• i Letbanen ved Aarhus – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	NEJ – ikke muligt
Rejsekort med pendler kombi	JA	JA	NEJ – ikke muligt
Rejsekort flex	JA	JA	Muligt
Rejsekort anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	JA	JA	Muligt

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift

Fortryder et check ind: Hvis kunden har checket ind og derefter beslutter sig for alligevel ikke at rejse, kan kunden fortryde ved at checke ud inden for 20 minutter på samme stoppested eller samme station. Går der mere end 20 minutter, fra check ind og til check ud igen, trækkes et beløb på rejsekortet. Se prisen på www.rejsekort.dk.

Flere personer og/eller cykel/hund med på rejser:

Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit rejsekort på en særlig Check Ind Ekstra-stander eller hos buschaufføren. Dette gælder ikke for pendlerkort og for rejsekort med pendler kombi. I bybusser i Aarhus kan kunden ikke checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit rejsekort. I bybusser i Aarhus er der fri ind- og udstigning af alle døre, og der er placeret Check Ind- og Check Ud-standere ved alle døre. I Lemvigbanen er der placeret Check Ind- og Check Ud-stander i den ene ende af toget. Det er markeret udvendigt på toget. For alle transportmidler, hvor Check Ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning.

For rejser med rejsekort gælder desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejsekort.dk.

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke

videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

2.5. Refusion og ombytning

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. Kunden skal ved evt. refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr. Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.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. Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke. 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 kundetyperen barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperen 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.

2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar

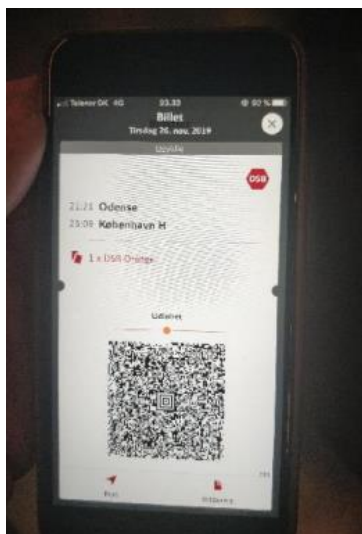
I tilfælde af at myndighederne i Danmark indfører transportøransvar, vil Arriva Tog og DSB pålægges et krav om id-kontrol af alle rejsende fra Tyskland til Danmark. Det betyder, at alle rejsende fra Tyskland til Danmark i tillæg til gyldig rejsehjemmel skal fremvise gyldigt pas eller id-kort til indrejse i Danmark, og hvis påkrævet et gyldigt indrejsevisum. Rejsende uden gyldigt pas eller id-kort samt evt. indrejsevisum kan nægtes adgang til toget.

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 transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden 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.

Ved kontrollen i toget mellem Svanemøllen og Dyssegård Station foreviste klager en Orange Billet købt i DSB Appen:



Klager har oplyst, at han fra Hovedbanegården skulle videre med et S-tog til Dyssegård Station. Da den billet, klager havde købt, kun var gyldig til Københavns Hovedbanegård, havde klager ikke billet til en rejse videre med S-toget fra Hovedbanegården til Dyssegård Station. Det fremgår tydeligt af billetten, at den er gyldig mellem Odense og København H. I forbindelse med køb af billet i DSB's billet App bliver det også oplyst under særlige vilkår, at billetten gælder til en rejse mellem de stationer, som fremgår af billetten.



Kontrolafgiften er på den baggrund pålagt på et berettiget grundlag. Efter at klager henvendte sig til DSB's Kundeambassadør er kontrolafgiften, som en særlig service blevet nedsat til 125 kroner. Dette er sket på baggrund af, at en Orangebillet fra Odense til Dyssegård kostede det samme som en Orangebillet fra Odense til København H.

DSB kan ikke imødekomme klagers krav om fritagelse fra betaling af den nedsatte kontrolafgift. Kontrolafgiften blev udstedt på et berettiget grundlag og de forhold at klager ikke tidligere er blevet pålagt en kontrolafgift, og i mange år er rejst med toget, kan ikke ændre på dette."

På ankenævnets vegne

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

Tine Vuust
Nævningsformand