

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0241
<b>Klageren:</b>	XX 2100 Kbh. Ø
<b>Indklagede: CVR-nummer:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 85 89
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med Metroen på DSB Orange Fri-billet
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun på baggrund af købsflow'et og den endelige rejseplansoversigt, hvori Metrorejsen indgik, var i god tro om, at billetten ville være gyldig til hele den indtastede rejse, samt at hun er vant til at rejse overalt i Europa, og det danske transportsystem er klart det vanskeligste at finde ud af  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 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.

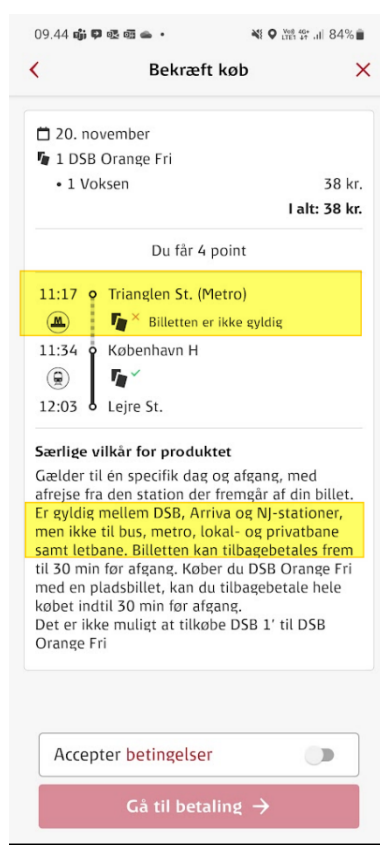
-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Klageren skulle den 23. oktober 2022 omkring kl. 11:20 rejse fra Trianglen Metrostation via København H til Lejre st. Hun indtastede denne rejserute i DSB's billetapp, hvor kunden blandt andet får mulighed for at vælge en DSB Orange Fribillet, hvilket klageren gjorde. Undervejs i det videre købsflow bliver det dog oplyst, at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metroen (efterfølgende fremhævet med gult):

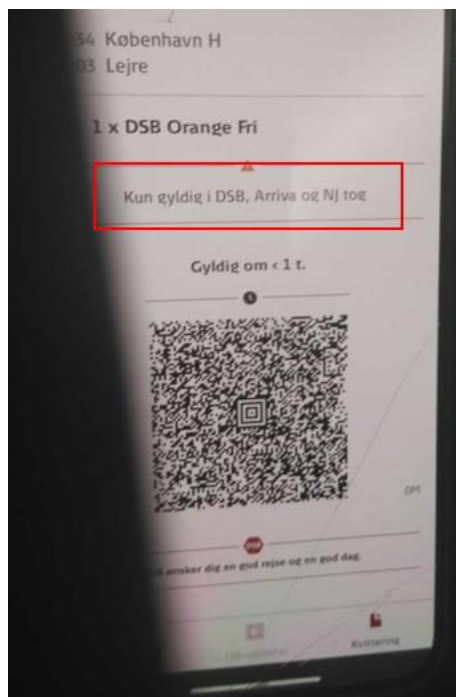


Inden betalingen af billetten accepterer kunden billetts særlige vilkår, der popper op, som vist ovenfor.

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

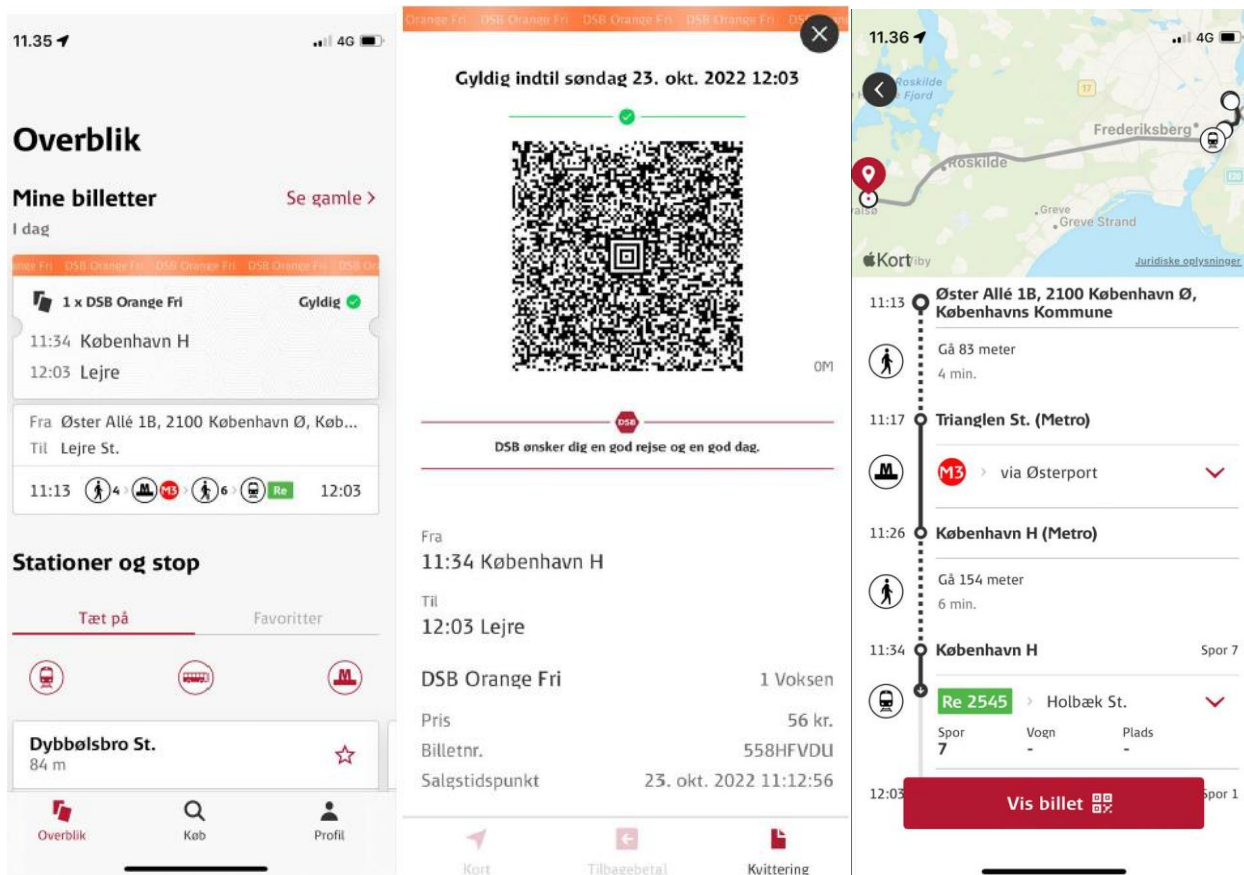
Klageren modtog billetten på sin telefon og påbegyndte sin rejse med Metroen. Undervejs mod København H, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi Orange Fribilletter ikke er gyldige til Metroen.

Hendes billet så således ud på telefonen:



Klageren klagede over kontrolafgiften til Metro Service og gjorde gældende, at hun ikke var blevet gjort opmærksom på den manglende gyldighed undervejs i billetkøbet, men tværtimod havde modtaget en rejseplan, hvori Metrorejsen var inkluderet. Hun vedhæftede følgende screenshots fra sin telefon:

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Metro Service fastholdt kontrolafgiften og begrundede det således:

”En DSB Orange-billet kan alene benyttes i DSB’s tog. Dette fremgår af de særlige vilkår for DSB Orange, som oplyses ved køb af en Orange billet på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk), samt ved køb i DSB app. På forsiden af din fremviste billet, er det for en sikkerheds skyld også beskrevet, at billetten udelukkende kan benyttes i DSB, Arriva og NJ tog.

I købsprocessen i DSB appen, præsenteres du for de forskellige typer af billet (sorteret stigende efter pris) til din forestående rejse. Her vælger du en Orange fri billet. Ved næste skærmbillede, som er valg af plads, oplyses det, at din valgte billet ikke gælder til hele din oprindeligt søgte rejse. Ved bekræftelse af dit køb, får du en oversigt over, hvad din rejse er gældende til og her bliver det specificeret, hvilken strækning din billet er gældende til og hvilken strækning din billet ikke er gældende til. Dette er som sagt beskrevet under særlige vilkår for produktet og under betingelserne, som skal accepteres før man kan færdiggøre transaktionen for sin billet:

**Særlige vilkår for produktet**  
Gælder til én specifik dag og til én afgang, med afrejse fra den valgte afgang, der fremgår af din billet.  
Er gyldig mellem DSB, Arriva og NJ-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. Billetten kan ikke tilbagebetales frem til den næste afgang. Køber du DSB Orange

#### 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, Arriva og NJ-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1\* på Orange.

##### Tilbagebetaling

DSB Orange kan ikke tilbagebetales. Pladsbillet købt sammen med DSB Orange-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Der er et billetsamarbejde DSB, Movia og Metro Service imellem, og langt størstedelen af alle billetter kan benyttes i alle transportformer i Hovedstadsområdet. Særligt rabatterede produkter, såsom DSB Orange billetter, har dog visse begrænsninger for brug. Jeg kan godt forstå, at det kan være frustrerende, når man som dig har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Det er vigtigt for mig at forsikre dig om, at vi netop bliver nødt til at sagsbehandle 'sort på hvidt', da vi skal forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Det ville være en umulig opgave at kunne afgøre disse sager, hvis vi først skulle medregne intentioner, god tro og rejsehistorikker. Og også grunden til, at vi ikke må skelne imellem, om det er første eller tredje gang, man modtager en afgift. Vi kan udelukkende forholde os til, at den nødvendige rejsehjemmel har manglet på kontroltidspunktet. Jeg må desværre meddele dig, at ud fra ovenstående fastholdes din kontrolafgift derfor, og jeg vedhæfter et nyt indbetalingskort, som du kan benytte."

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

### 3 medlemmer med 3 stemmer udtaler:

Metro Service har under ankenævnsagen indsendt oplysninger om, hvorledes købsflow'et var ved indtastning af den rejse, som klageren foretog, dog uden de gule de bjælker.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at det giver god mening at kunden tilbydes Orangebillet og Orange Fribillet, uanset at billetten ikke er gyldig til hele rejsen, fordi der kan være mange penge at spare på del af rejsen, der foregår med tog.

Således som købsflow'et og den endelige billet er udformet, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at billetten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metroen, og ankenævnet finder, at klageren ikke var berettiget til at kunne regne med at kunne begynde rejsen fra Trianglen omkring kl. 11:20 på en billet, der var gyldig fra København H kl. 11:34.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og som følge af ankenævnets hidtidige praksis, har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Vi konstaterer dog, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, og har derfor behov for at understrege nødvendigheden af, at der gives tydelige oplysninger til kunden om tungtvejende forhold, som gælder for det udbudte produkt, særligt når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

Vi anbefaler derfor, at DSB overvejer, om billettens begrænsede anvendelsesområde kan gøres endnu tydeligere for kunden under hensyntagen til, at der er tale om køb via en telefonskærm, og sender afgørelsen i anonymiseret form til DSB.

## **2 medlemmer med 2 stemmer udtaler:**

Orangebilletten var ikke gyldig til rejse med Metroen, og kontrolafgiften dermed pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

Men på baggrund af at ankenævnet kan konstatere, at sager vedrørende rejse på Orangebilletter til stadighed udgør en ikke-ubetydelig andel af sagsmængden, tager vi dette som udtryk for, at kunderne ikke får tilstrækkelig tydelig information undervejs i købsflow'et.

Der skal i forbrugerforhold gives tydelige oplysninger til forbrugeren/kunden om tungtvejende forhold. Vi finder, at Orangebillettens begrænsede gyldighedsområde er tungtvejende, når konsekvensen kan være en kontrolafgift på op til 1.000 kr.

Det er problematisk, at kunden efter indtastning af en specifik Metrodestination, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, alligevel får tilbud om at købe en Orangebillet, som præsenteres for kunden på samme måde, som de øvrige DSB Standardbilletter, der kan anvendes også til bus, letbane, lokalbane og Metro. På dette tidspunkt i bestillingsprocessen, hvor kunden skal beslutte sig for billettype, bør det gøres tydeligere for kunden, at Orangebillet ikke har samme anvendelsesområde. Mobilbilletter købt i apps foregår på mobiltelefon, der har en begrænset skærmstørrelse, hvorfor ankenævnet finder, at informationsniveauet og det visuelle udtryk skal tage højde herfor.

Metro Service har selv indsat de gule bjælker i det viste købsflow ovenfor, og det er således ikke en afspejling af den faktuelle købsproces, som kunden gennemgår.

På baggrund af det anførte kan Metro Service ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med Metroen.

Da der er tale om en praksisændring, skal Metro Service ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

Vi bemærker, at det er uden betydning, at Metro Service ikke selv har mulighed for at ændre informationen i DSB's app, idet både Metro Service og DSB deltager i DOT-samarbejdet, der for kunden fremstår som en enhed.

Vi finder, at en eventuel omgåelsesrisiko vejere mindre tungt end forbrugeroplysningen. Der er desuden ikke risiko for konkret omgående, da klageren nu er vidende om billetens begrænsede gyldighedsområde og ikke en anden gang kan rejse på Orangebillet med bus, Metro, letbane eller Lokaltog. En generel omgåelsesrisiko imødegås ved, at det i situationen var berettiget at pålægge en kontrolafgift og ved en tydeligere forbrugerinformation."

Der træffes afgørelse 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 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 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

"Jeg modtog min første kontrolafgift i metroen fra Trianglen St søndag d. 23. oktober kl. 11:20 og har svært ved at acceptere omstændighederne omkring det: I forvejen blev en billet fra København til Lejre st. købt via DSB's billet-app i god tro inden påstigning i metroen. Fik via appen vist en rejseplan, der indebar metrorejse (ved oprindelig indvendelse sendt til Metroselskabets kundeservice, vedhæftede jeg screenshots som dokumentation for, at jeg var under indtryk af at billetten ville gælde fra Trianglen ST), og gik videre til betalingssiden uden at få notifikationer inden køb af billet, at den var ugyldig til metro. Da jeg talte med kontrolløren, fortalte han mig at det desværre ikke er et nyt problem og anbefalede mig at skrive og uploade fotos af min billet.

Jeg er klassisk pianist, og var på vej til at spille en koncert. Jeg er vant til at rejse over hele Europa, og købe billetter og holde øje med gyldighed med videre. Det danske billetsystem må være det mest komplicerede der findes, siden jeg formåede at træde forkert... Jeg tænker på, hvor svært det mon må være for ukrainske flygtninge eller udlændinge at orientere sig i vores transportsystem..!

Under billetkontrollen oplyste kontrolløren mig om, at han har kendskab til problemet med DSB-appen og dens anbefaling af metrokørsel forbundet med køb af Orange-billet.

Vedkommende informerede dertil mig om, at han ville notere denne omstændighed i sagen, og at jeg skulle henvise til denne samtale i min klage til Metro Kundeservice. Jeg blev derfor noget overrasket, da svaret fra Metroselskabet lød på, at de - på trods af at have fuld forståelse for, at jeg handlede i god tro, og at de var helt klar over at det helt tydeligt ikke var min intention at snyde mig igennem rejsen - måtte afvise min forespørgsel. På trods af, at dette også er en førstegangsforsæelse. Jeg beder derfor Ankenævnet om at se på min sag og detaljerne omkring denne."

### Indklagede anfører følgende:

"Klageren blev billetteret den 23. oktober 2022 kl. 11:20 efter metroen havde forladt Østerport station i retning mod København H. station. I kontrolsituationen fremviste klageren en Orange-Fri billet som mobilbillet til stewarden.

Klageren fik udstedt en kontrolafgift, da Orangebilletter ikke er gyldige til rejse med metroen og klageren ikke havde anden form for kort/billet.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det 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 og dette link [Fælles-landsdaekkende-rejseregler-](#)



# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



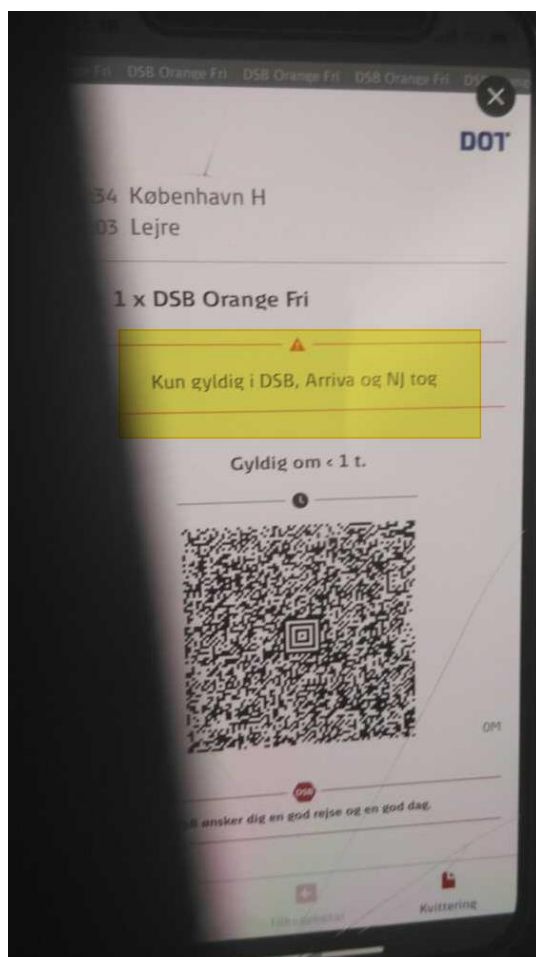
[01102022.ashx \(rejsekort.dk\)](#) Kravet om betaling af en kontrolafgift gælder uanset om det er første gang man har modtaget en sådan.

I Fælles Rejseregler står der blandt andet:

## 2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

På den Orange-Fri billet som klageren benyttede står der på selve billetten ”Kun gyldig i DSB, Arriva og NJ tog”, se herunder:



Hvis klageren havde kontrolleret den billet hun fik leveret i appen ville hun med det samme have kunne se, at den valgte billet ikke kunne anvendes til hverken bus eller metro i hovedstaden, men udelukkende til DSB, Arriva og NJ (Nordjyllands Trafik) tog.

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Oplysningen om Orange-Fri billettens begrænsede gyldighed står dog ikke kun på den endelige billet, men bliver oplyst i købsflowet så snart kunden har givet appen information om, at valget af billet skal være et Orange-produkt.

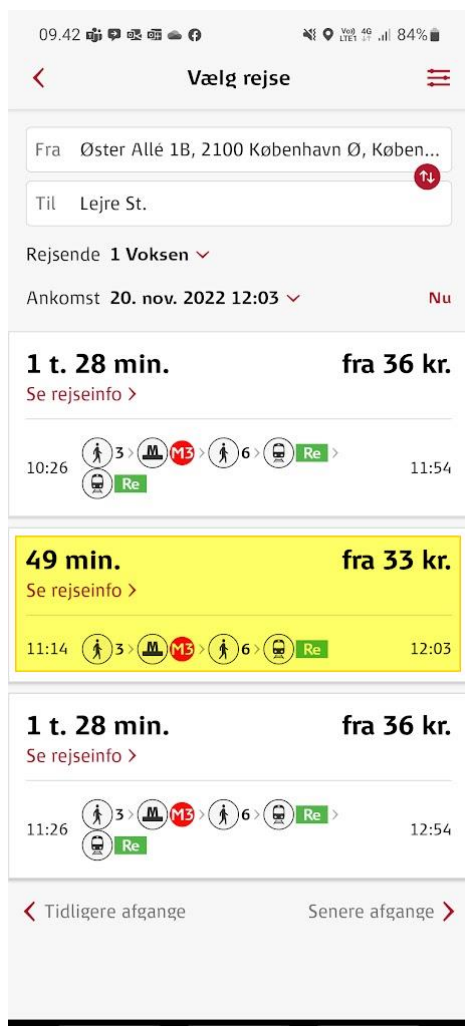
Klageren købte sin billet via DSB's app.

Under hele købsflowet skal man tage stilling til hvilken billet man ønsker at købe, og herunder har vi genskabt klagerens købsflow:

**Vi har tastet nøjagtig samme fra og til destination og valgt at ankomme søndag kl. 12:03 til Lejre station.**

Når man taster fra Øster Allé 1B, 2100 Kbh. Ø til Lejre St. bliver man præsenteret for nedenstående valgmuligheder.

Klageren valgte den billigste tilbudte billet, så det har vi også gjort:

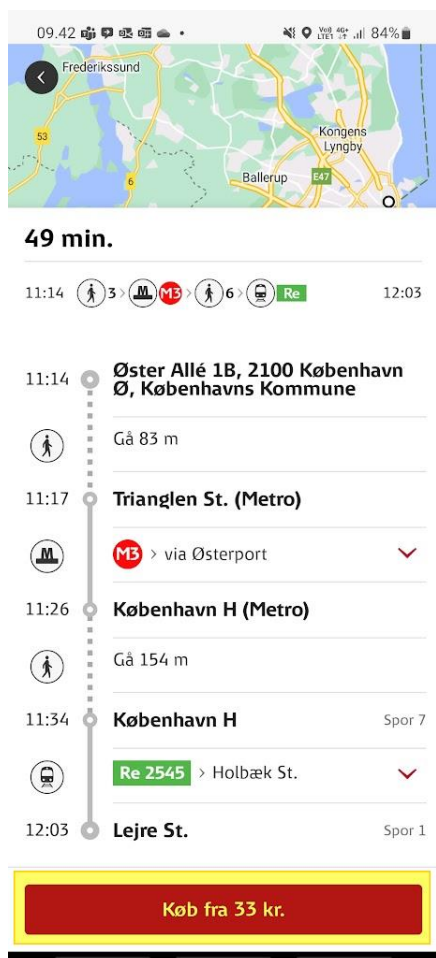


Næste skærbillede viser hvordan den valgte rejse kan foregå. Nederst i skærbilledet oplyses prisen til at være FRA 33 kr.

---

Automatikvej 1, 2860 Søborg  
Tlf: 22 62 65 00  
tirsdag kl. 9.30-11.30 og fredag 10:00-11:30  
e-mail: mail@abtm.dk  
www.abtm.dk

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

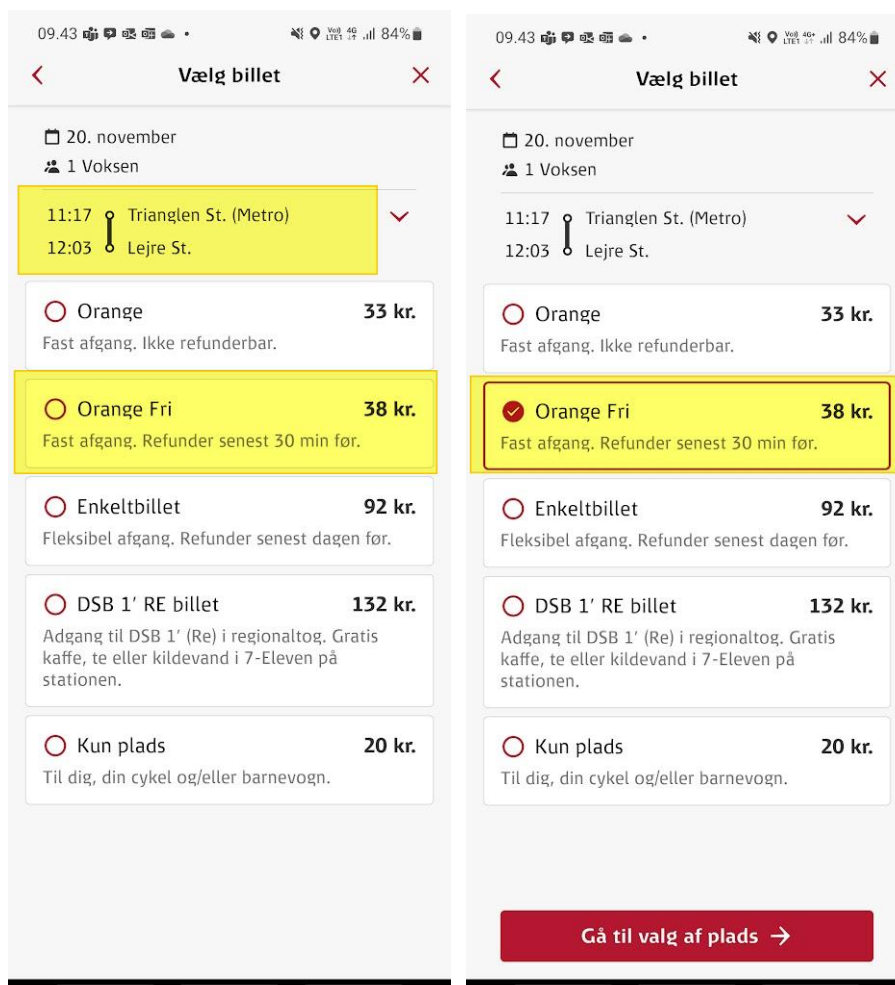


Ved næste skærmbillede står start- og slutdestination som værende fra Trianglen St. (Metro) til Lejre St. og det skyldes, at det er de destinationer klageren har valgt.

Indtil kunden taster oplysning i købsflowet om hvilken billet der ønskes, så kan appen ikke forholde sig til andet end hvad kunden har indtastet.

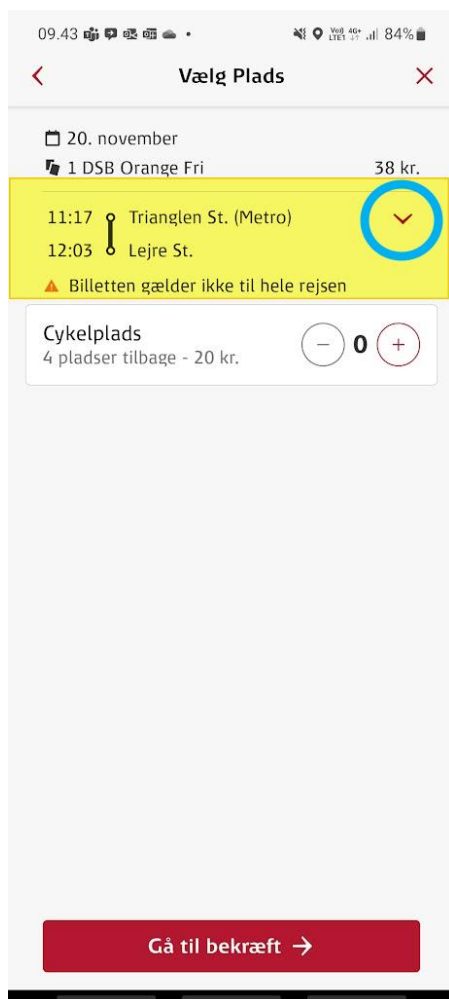
I den konkrete sag valgte klageren 'Orange-Fri', så det har vi også gjort. Når billettypen er valgt skal man trykke på 'Gå til valg af plads' for at komme videre i købsflowet:

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



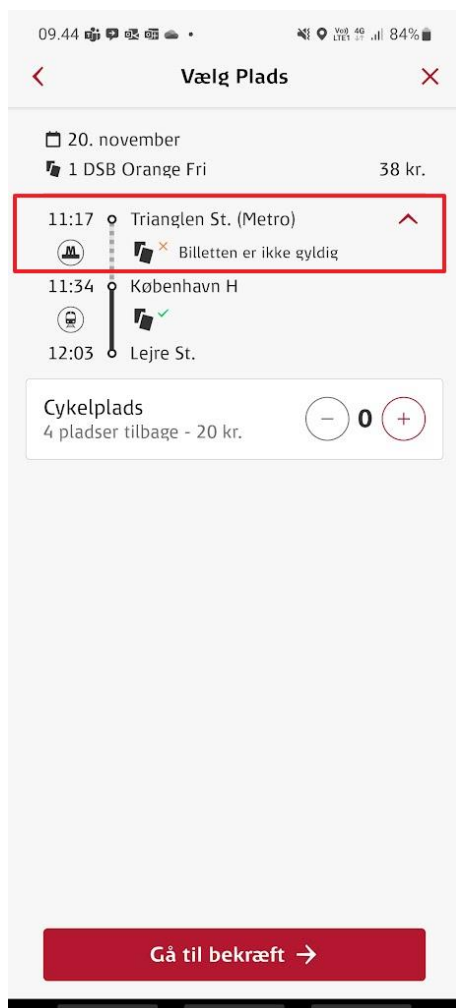
Når man har trykket på 'Gå til valg af plads' véd appen nu hvilken billet der ønskes. Og da klageren jo havde valgt en Orange-Fri billet er klageren blevet præsenteret for nedenstående skærmbillede. BEMÆRK, at appen her – med en orange trekant – gør kunden opmærksom på, at billetten ikke gælder til hele rejsen. Hvis kunden ønsker at vide mere om begrænsningen kan han/hun folde de ekstra oplysninger ud ved at trykke på den røde pil – som vi har markeret med den blå cirkel:

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Hvis klageren havde læst 'Billetten gælder ikke til hele rejsen' og foldet oplysningerne ud, inden hun havde trykket på 'Gå til bekræft', så havde hun kunne læse nedenstående skærbillede hvor der med både farve og tekst vises hvilken del af strækningen der ikke er dækket af det billetkøb klageren havde valgt:

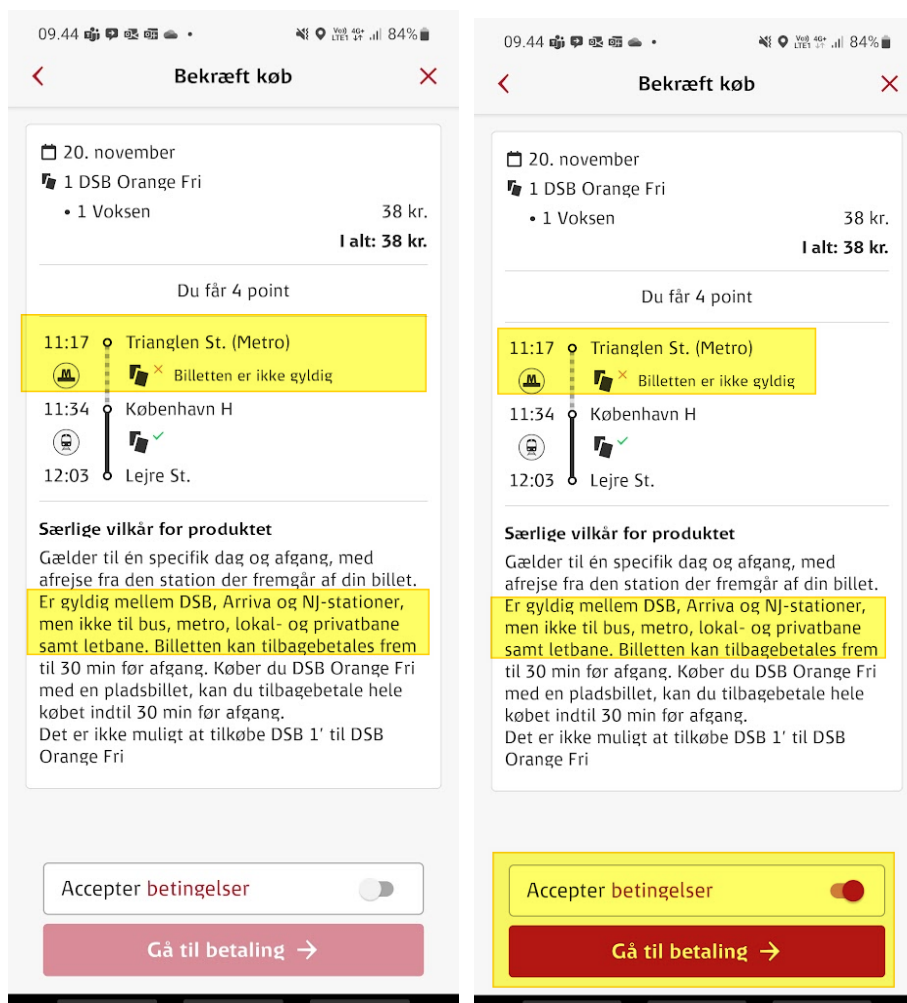
# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



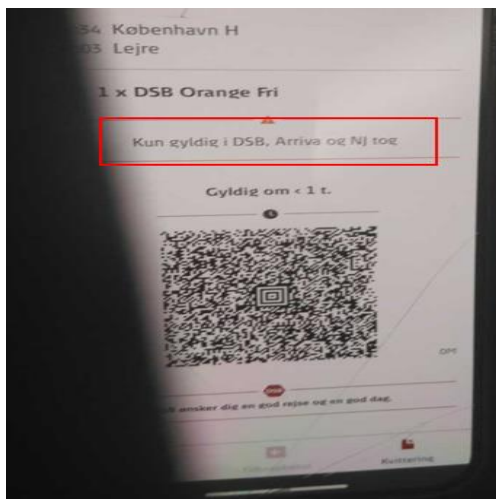
Uanset om man vælger at åbne de ekstra oplysninger om billetens begrænsninger så vil man, når man trykker på 'Gå til bekræft,' blive præsenteret for nedenstående skærbillede som igen, med både tekst og farve oplyser om billetens begrænsede gyldighed.

Man kan ikke komme videre til køb/betaling medmindre man accepterer betingelserne:

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Når betaling er gennemført, får man billetten hvor det også står oplyst, at DSB Orange Fri kun er gyldig i DSB, Arriva og NJ tog:



For overskuelighedens skyld har vi også vedhæftet 'Genskabelse af klagerens købsflow Orange-Fri' som en word-fil.

Vi vil gerne gentage, at vi godt kan forstå, at klageren synes det er ærgerligt at skulle betale en kontrolafgift, men vi er ikke enige med klageren i at det danske billetssystem må være det mest komplicerede der findes. Som man kan se af det genskabte købsflow så bliver man – lige så snart man har bestemt sig for at købe et Orange-produkt – gjort opmærksom på, at den orange billet har sine begrænsninger.

Med henvisning til ovenstående fastholder vi, at kontrolafgiften er pålagt med rette og at den efterfølgende afgørelse ligeledes er korrekt og fastholder derfor vores krav om betaling af kontrolafgift 01021065.

Vi henleder opmærksomheden på tidligere sammenlignelige sager hvor afgørelserne er faldet ud til fordel for det indklagede selskab, fx 2020-0192, 2020-0034, og 2021-0108."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævningsformand