

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0403**Klageren:** XX  
2300 København K**Indklagede:** Metro Service A/S**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på Orange DSBillet.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 13. november 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 16. november 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 11. november 2012 rejse fra Ørestad station med Øresundstog mod Hovedbanegården, hvor han kl. 08:30 skulle med IC-tog mod Odense. Klageren var i besiddelse af en DSB Orange-billet gyldig fra København H til Odense.

Ifølge klageren havde han planlagt afgang fra Ørestad station kl. 08:08. Toget blev i midlertidig aflyst, og klageren så sig tvunget til at anvende metro til Nørreport station og dernæst S-tog til Hovedbanegården for at nå sit tog til Odense.

I metroen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og idet han alene var i besiddelse af en Orange DSBillet, der ikke kan anvendes til tilsluttende tog/bus eller metro, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 13. november 2012 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften. Metro Service A/S afviste klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningsprincippet.

**Foto af klagerens billet:**

**Billetsoplysninger**

11. nov	08:30	København H	Odense St	11. nov	10:01	122 - 0
---------	-------	-------------	-----------	---------	-------	---------

**Udsalgstype**

Udsalgstype	Klasse	Ladegørende kørsel	Reserverede kørsel	IK Billetter	Udsalg DSB Netbuck	Nett. i alt
DSB Orange	2	-	-	-	-	378 kr.

**Pladsreservation**

11. nov	08:30	København H	Odense St	11. nov	10:01
Tognr	Vognnr	Pladsnr	Zone	Pladsnr	
IC-tog 829	11	156, 107	2	Standard	

**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:  
Kortkort \*\*\*\*\* 0761 Navn: Mette Koue

**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.
- DSB Orange gælder kun i det tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten.
- De reserverede pladser skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan de anvises til andre. De tilhørende pladsbilletter skal benyttes.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1.-rangs til DSB Orange i DSB Netbuck.
- DSB Orange er ikke gyldig i tilstøtende tog, bus eller Metro.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagekræves.
- Ændringer i Print Selv-billetten er strafbart og vil blive annulleret. Billetten bliver annulleret af bagagekontrollen og passageren vil blive opkrævet en kommissionsgebyr.
- Benyttelse af flere kopier af samme billet er strafbart og vil blive annulleret.
- Enhver biljet medfører...

**Kontroloplysninger**

Print Selv-ID	***** 0761
Kortkort	***** 0761
Billetsnummer 1	8925-2680-58C8
Pladsnummer	8925-2673-6884-D9C2-22E
Print Selv Navn	Mette Koue
Bestilling email	mettekoue@hotmail.com
Bestillingstidspunkt	04.11.12 19:30
Billetsnummer	256-4577

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han den 11. november 2012 skulle fra Ørestad St. til København H for at nå IC-tog 829 med afgang kl. 8:30 fra Hovedbanen mod Odense,

at han havde planlagt at tage Øresundstoget kl. 08:08 mod hovedbanen, så han kunne nå IC-toget i god tid,

at Øresundstoget imidlertid blev aflyst, og han derfor var tvunget til at tage Metro fra Ørestad sta-

tion mod Nørreport station og derefter S-tog til Hovedbanen for at nå IC-toget mod Odense,

at hans veninde havde købt ham en returbillet til Odense, og at han var overbevist om, at den kunne bruges som tilsluttende transport i Metroen. Men udrejsebilletten viste sig at være en Orangebillet, som åbenbart ikke kan bruges i Metroen,

at hjemrejse-billetten, som han orienterede sig på før han gik ombord i Metroen, var en almindelig standardbillet med gyldighed til tilsluttende tog. Han var derfor i god tro, da han steg om bord med en returbillet til 476 kr.,

at han klager over to ting;

1) DSB og Metro Service har med deres aftale om tilsluttende tog, der varierer alt efter billettype, skabt en uoverskuelig situation for kunderne. Det går ud over sammenhængskraften i den kollektive trafik, hvis man den ene dag gerne må køre med Metro - og den anden dag ikke må køre med Metro, når man køber en returbillet hos DSB.

2) Med aflysningen af Øresundstoget blev han stillet i en situation, hvor han var tvunget over i et Metro-tog, som forringede rettighederne på hans billet. Det kan ikke være rigtigt,

at kontrollørerne i Metrotoget var enige i, at der bestemt var grund til at klage over kontrolafgiften. Ifølge dem forekom den urimelig, nu hvor han var tvunget over i Metroen for at nå IC-toget.

Når man presses til at skifte transportform pga. af aflyste DSB-tog og derfor kommer i tidsnød, kan det være vanskeligt i praksis at nå den fornødne selvbetjening. Han kastede et hurtigt blik på DSB-billetten, før han stod ind i toget. Øverst lå den standardbillet, som var udskrevet til hjemrejse. Den giver som bekendt adgang til tilsluttende transport, hvorfor han følte sig sikker i sin sag - og var i god tro - da han stod på metroen.

3) Fra Nørreport St. stod han på et S-tog mod Hovedbanen. Her blev han mødt af nye kontrollører - denne gang S-togets ansatte - som ikke løftede et øjenbryn over Orange-billettens gyldighed.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at de offentlige trafikselskaber i Hovedstadsområdet kører alle efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning. Dette fremgår også af de fælles rejseregler,

at i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationernes info-tavler og i foldere,

at betingelserne på Print Selv-billetten som klageren fremviste fremgår det blandt andet:

- DSB Orange gælder kun i det tog som fremgår af din rejseplan på Print Selv-billetten
- DSB Orange er ikke gyldig i tilsluttende tog, bus eller Metro

at i en situation, hvor en passager af den ene eller anden grund vælger at tage et andet transportmiddel, er det passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at være i besiddelse af og på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel,

at de naturligvis beklager, at klageren har fået den opfattelse på metro-stewarden, at de skulle have ment, at kontrolafgiften var urimelig. Det billetterende personale må ikke forholde sig til enkelt-sager. De skal alene forholde sig til, om der på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, kan der ikke det, skal der udstedes en kontrolafgift uanset årsagen hertil. Al efterfølgende sagsbehandling sker i Kundeservice efter skriftlig henvendelse dertil,

at informationen om, at DSB Orange billetter ikke er gyldig i tilsluttende tog, bus eller Metro, fremgår klart af billetten. I tilfælde som dette, hvor der af den ene eller anden årsag vælges en anden transportør end DSB, må der således indløses billet, der er gyldigt til dette transportmiddel, samt

at det fremgår af ordet DSB Orange, er dette er et specielt DSB produkt. Dette produkt giver store rabatter på togbilletter på tværs af landet og denne billet kan alene købes hos DSB.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Fra DSBs hjemmeside:

### **"Særlige betingelser for DSB Orange" ([www.dsb.dk](http://www.dsb.dk))**

#### **Betingelser for DSB Orange**

- En DSB Orange Print Selv Billet købt på [dsb.dk](http://dsb.dk) skal betales ved afslutningen af bestillingen

- og printes ud på almindeligt papir
- DSB Orange kan ikke ombyttes eller tilbagebetales. Pladsbillet er obligatorisk for alle betalende rejsende DSB Orange Print Selv Billet kan købes fra 2 måneder før afrejsedagen - og helt op til afgang. Antallet af DSB Orange billetter bliver mindre jo kortere tid der er til afgangen
- Print af billetten skal blot ske inden afgang
- DSB Orange Print Selv Billet er til Standard, og du kan ikke købe tillæg til DSB 1'
- DSB WildCard eller 65-billetter giver ikke ekstra rabat
- DSB Orange tilbydes ikke i Stillezone
- DSB Orange Print Selv-billetten kan benyttes til rejse på DSB/Arriva strækninger
- DSB Orange er ikke gyldige til busser og Metro."

### ***Den konkrete sag:***

Klageren foreviste ved kontrol i Metroen en DSB Orange billet, som beskrev de særlige betingelser, der var knyttet til dette produkt; herunder blandt andet at billetten kun var gyldig til det tog, som fremgik af Print Selv-billetten. I klagerens tilfælde betød dette, at billetten kun var gyldig til toget fra Københavns Hovedbanegård kl. 08:30 til Odense.

Det fremgik endvidere, at billetten ikke var gyldig rejsehjemmel i tilsluttende tog, metro eller bus.

Klageren kunne derfor ikke fremvise gyldig rejsehjemmel ved kontrol i metroen, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at klageren havde planlagt at taget Øresundstoget fra Ørestad til Hovedbanegården kl. 08:08. Men heller ikke til dette tog ville den Orange DSB-billet have været gyldig, idet den ikke var gyldig til tilsluttende tog. Det er derfor uden betydning, om toget var aflyst eller ej.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at fravige udgangspunktet om, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet til sin rejse.

Den omstændighed at udbydere af kollektiv trafik i hovedstadsområdet ifølge lov om trafikskaber er forpligtet til at sikre passagerer mulighed for at købe én billet, der kan bruges til alle 3 transportformer, medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at den enkelte udbyder af kollektiv transport derved er afskåret fra at udstede billetter, der alene gælder til det pågældende selskab.

Ankenævnet finder på den baggrund, at DSBs udstedelse af Orange-billetter ikke er et brud på reglerne i lov om trafikskaber

Der foreligger herefter ikke sådanne særlige omstændigheder, at klageren bør fritages for at betale kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013.



Tine Vuust  
Nævnensformand