

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Journalnummer:</b>             | 24-0169  |
| <b>Klageren:</b>                  | XX<br>4600 Køge  |
| <b>Indklagede:</b>                | Movia  |
| <b>CVR-nummer:</b>                | 29 89 65 69  |
| <b>Klagen vedrører:</b>           | Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på Orange Billet i bussen   |
| <b>Parternes krav:</b>            | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der var omlægning af togtruten til bus, og han viste billetten til chaufføren, der godkendte den<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b> | Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen<br>Vibeke Myrtue Jensen<br>Torben Steenberg<br>Helle Berg Johansen<br>Dorte Lundqvist Bang  |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, 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 15. marts 2024 rejse fra Køge st. – Aarhus st., hvilke destinationer han indtastede i DSB's billetapp.

Herefter fik han mulighed for at vælge en DSB Orangebillet, hvilket han gjorde. Den leverede billet så således ud på hans telefon:

<

# Udrejse-billet

✎ 🔍 ⋮

## DSB Print Selv-billet

**Billeteplysninger**

|         |       |            |             |         |       |               |
|---------|-------|------------|-------------|---------|-------|---------------|
|         |       | Afgang fra | Ankomst til |         |       | Kontrolnummer |
| 15.mar. | 18:09 | Ringsted   | Aarhus H    | 15.mar. | 20:42 | 409 - O       |

Via: se rejseplanen

|            |        |                 |                |                |     |            |
|------------|--------|-----------------|----------------|----------------|-----|------------|
| Billettype | Voksne | Ledsagende børn | Betalende børn | Pensionist 67+ | Ung | Pris i alt |
| DSB Orange | 1      | -               | -              | -              | -   | 197 kr.    |

**Pladsreservation**

|         |       |            |             |         |       |
|---------|-------|------------|-------------|---------|-------|
|         |       | Afgang fra | Ankomst til |         |       |
| 15.mar. | 18:09 | Ringsted   | Odense      | 15.mar. | 19:04 |

|               |         |          |       |           |
|---------------|---------|----------|-------|-----------|
| Tognr         | Vognnr. | Pladsnr. | Antal | Pladstype |
| InterCity 867 | 13      | 21       | 1     | Standard  |

|         |       |            |             |         |       |
|---------|-------|------------|-------------|---------|-------|
|         |       | Afgang fra | Ankomst til |         |       |
| 15.mar. | 19:10 | Odense     | Aarhus H    | 15.mar. | 20:42 |

|                 |         |          |       |           |
|-----------------|---------|----------|-------|-----------|
| Tognr           | Vognnr. | Pladsnr. | Antal | Pladstype |
| InterCityLyn 67 | 82      | 74       | 1     | 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:

VISA \*\*\*\* \* 3084 Navn: XXXXXXXXXX

### 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.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, Arriva og Nj tog/togbusser.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- De reserverede pladser skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan de anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- 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.



## Din Rejseplan

Til rejsen Køge St. (Ivar Huitfeldtsvej) - Aarhus H, Fredag d. 15 marts

| Start/Stop  | Kl:                          | Dato:                | Varighed: | Skift: | Transportmidler:                 |
|---|------------------------------|----------------------|-----------|--------|----------------------------------|
| Fra: Køge St. (Ivar Huitfeldtsvej)<br>Til: Aarhus H | → Afg: 17:20<br>→ Ank: 20:42 | 15.03.24<br>15.03.24 | 03:22     | 2      |                                  |
| <b>Detaljer</b>                                     |                              |                      |           |        |                                  |
| Køge St. (Ivar Huitfeldtsvej)<br>Ringsted St.       | → Afg: 17:20<br>→ Ank: 18:04 |                      |           |        | Bus 260R til Ringsted St.        |
| Ringsted St.<br>Ringsted St.                        | → Afg: 18:04<br>→ Ank: 18:07 |                      |           |        | Gåtur til Ringsted St.           |
| Ringsted St.<br>Odense St.                          | → Afg: 18:09<br>→ Ank: 19:04 |                      |           |        | InterCity-tog 867 til Odense St. |
| Odense St.<br>Aarhus H                              | → Afg: 19:10<br>→ Ank: 20:42 |                      |           |        | IC-Lyntog 67 til Aarhus H        |

Du kan benytte din DSB Orange-billet til de DSB, Arriva og Nj tog, som fremgår af Din Rejseplan. Er din togefølgning ændret eller aflyst, kan du benytte din DSB Orange-billet på en DSB, Arriva og Nj togefølgning, som ligger lige før eller lige efter den planlagte togefølgning. Vi kan desværre ikke garantere dig en ny plads.

Undervejs i købsflow'et oplyses det, at der gælder særlige betingelser for billetten, herunder at den ikke er gyldig til rejse med bus.

Klageren steg på buslinje 260R på Køge st., hvor han viste sin telefon til chaufføren, der ifølge klageren nikkede ham videre ned i bussen. Ved det næste stop steg der kontrollører ombord, der udstedte en kontrolafgift til klageren, fordi Orangebillet ikke var gyldig rejsehjemmel i bussen.

Fra kontrollørens logning:

|                                |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| Zone                           | 020                             |
| Linje                          | 260R                            |
| Bus nummer (Gåseddel)          | 3107                            |
| Køretøjs nummer                |                                 |
| Endelig destination            |                                 |
| Stop ID                        | 5344                            |
| Stop                           | Fændediget                      |
| Påstigning                     | 15-03-2024 17:22:04             |
| Udstedt dato/tid               | 15-03-2024 17:28:00             |
| Stået af                       | 15-03-2024 17:28:37             |
| Passager tal                   | 19                              |
| Kontrol spørgsmål stillet      | Ja                              |
| Kunden har forespurgt chauffør | Nej                             |
| Jeg har forespurgt chauffør    | Nej                             |
| Kort inddraget                 | Nej                             |
| Sprog                          | Dansk                           |
| Årsag                          | Orange billet / Klapsæde billet |

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, og gjorde gældende:

*"Købte på dsb hjemmeside en billet fra køge st til århus st. Ved påstigning viste jeg billetten til buschaufføren som gav mig et "tak" og viste mig frem i bussen. Trods min billet siger jeg specifikt skal påtage denne bus på dette tidspunkt fik jeg en bøde hvilken jeg finder uden belæg. Herved klager jeg med henblik på at få hele bødens beløb på 1.000kr fraskrevet.*

Movia sendte derpå sagen i høring hos operatøren af buslinjen, der udtalte:

*"Nej kunden spurgte ikke om hans orange billet var gyldig. Kunden viste en billet men chaufføren så ikke hvilken der var tale om. Nej det gjorde kunden ikke for min chauffør vidste ikke hvilken billet det drejede sig om."*

Herefter fastholdt Movia kontrolafgiften og skrev til klageren:

*"Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele*

rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Da du mødte vores kontrollør i bussen, rejste du med en DSB Orange-billet. Vi har forespurgt chaufføren, som oplyser, at du ikke gjorde opmærksom på, at din billet var en Orange Billet.

En DSB Orange Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billetens anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og til den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, metro eller lokalbaner.

En DSB Orange billet er altså ikke gyldig i bussen, hvilket også tydeligt fremgår på selve billetten.

Vilkår og betingelser for brugen af Orange Billetter fremgår af informationen på DSB's hjemmeside samt købsbetingelserne, som skal godkendes, før købet kan gennemføres.

Har du spørgsmål til Orange Billetten, kan du kontakte DSB på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

### **3 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Bang udtaler:**

”Klageren indtastede afgang- og ankomstdestinationerne Køge St. og Aarhus st., hvorefter han i købsflow'et ved valg af Orange billet fik oplyst, at der knyttede sig særlige vilkår til billetten. Her fremgik det, at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med bus.

Den endelige billet var efter sin ordlyd gyldig fra Ringsted st. til Aarhus st. via Odense st.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at det giver god mening, at kunden tilbydes Orangebilletter, selv om disse ikke er gyldige til hele den rejse, der indtastes, fordi der kan være mange penge at spare på togrejsen ved denne billettype, selv om der skal købes en yderligere separat billet.

Således som købsflow'et og den endelige printselvbillet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til bus, er det vores opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med bus.

Vi finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at han kunne rejse med bussen fra Køge st. Vi finder desuden, at en passager, der vil spørge en chauffør til råds om billetten har en særlig forpligtelse til tydeligt at oplyse, hvilken specifik billet, der er tale om, for at ansvaret for korrekt billettering skal overgå fra passageren til trafikskabet.

Et nik fra en chauffør, der ved kundens påstigning får forevist en telefon i forbifarten, kan ikke tages som udtryk for, at chaufføren har vejledt om billetten på forespørgsel, som nævnt i

rejsereglerne pkt. 2.4. Klageren gør selv gældende, at han var usikker på billetens gyldighed til bussen, men på trods af dette lavede han ikke en direkte forespørgsel til chaufføren.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, og vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes."

## **2 medlemmer, Torben Steenberg og Vibeke Myrtue Jensen udtaler:**

"Billetten var ikke gyldig til busrejser, og kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

Men da der ifølge klagerens oplysning grundet sporarbejde i et vist omfang blev henvist fra tog til bus, finder vi i den konkrete situation, at han befandt sig i en undskyldelig uvidenhed om sin billets manglende gyldighed til bus for at komme til Ringsted st. Vi lægger vægt på, at klageren efter indtastning af startdestination, Køge st., blev foreslået en rejseplan med buslinje 260R, hvortil Orangebilletter ikke kan benyttes, og alligevel fik tilbud om at købe en Orangebillet.

Vi bemærker, at kunden skal kunne stole på, at chaufføren giver korrekt vejledning, og at chaufføren, som er den professionelle part, skal spørge ind til, hvilken billet kunden har, når kunden viser sin telefon i forbindelse med påstigningen.

På baggrund af det anførte kan Movia ikke fastholde kontrolafgiften, men skal frafalde denne mod klagerens betaling for rejsen med bussen."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

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 metro-tillæg). 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.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg købte en orange billet fra Køge st til Århus st. til d 15 marts. Ved købs datoen, var forventet sporarbejde fra Køge st til Ringsted st. Dette betød de fleste, hvis ikke alle, ruter ændrede turen til bus på denne strækning. Usikker på billetten viste jeg denne ved påstigning til buschaufføren som godkendte billetten og viste mig frem i bussen. Senere på busruten kom to kontrollører, som efter 10 minutters intern usikkerhed gav mig en bøde for billetten.

**Ønsker at opnå:** Jeg ønsker at bøden bliver annulleret.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagerens manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Hans sag omhandler, at han har kørt på en Orange Billet i en bus. En DSB Orange Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billetens anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og til den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, metro eller lokalbaner.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2,4 skal man som kunde altid selv verificere, at den billet, man har tænkt sig at rejse på, også er gyldig. Med andre ord skal man sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Chauffører udøver ikke systematisk billetkontrol.

#### **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.*

*Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.*

#### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

*Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.*

#### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

*Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.*



### 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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

#### Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på buslinje 260R ved Fændediget den 15.03.2024 kl. 17:22:04. Klager oplyser at være steget på ved Køge St., der er bussens startdestination, og formodes derfor allerede at være i bussen ved kontrollørens påstigning.

Hvor steg du på bussen?: Køge st

Hvor steg du af bussen?: Ringsted st

Forneden ses turoversigten:

| # | Stoppested             | Stopindikator | Pl. ank. | Pl. afg. | Obs. ank. | Obs. afg. |
|---|------------------------|---------------|----------|----------|-----------|-----------|
| 1 | Køge St. (50965)       | ● ●           | 17:20    | 17:20    | 17:18:55  | 17:20:06  |
| 2 | Fændediget (5344)      | ● ●           | 17:20    | 17:20    | 17:21:58  | 17:22:14  |
| 3 | Torvebyen (5345)       | ● ●           | 17:21    | 17:21    | 17:23:32  | 17:23:50  |
| 4 | Køge Gymnasium (5326)  | ● ●           | 17:22    | 17:22    | 17:25:16  | 17:25:16  |
| 5 | Krageskovbakken (7592) | ● ●           | 17:25    | 17:25    | 17:27:15  | 17:28:21  |

Da klager under billetteringen fremviser en Orange billet, der ikke er gyldig i busser, modtager han en kontrolafgift, der er færdigudstedt kl. 17:28:00 med årsagen "Orange billet".

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| Stop             | Fændediget          |
| Påstigning       | 15-03-2024 17:22:04 |
| Udstedt dato/tid | 15-03-2024 17:28:00 |
| Stået af         | 15-03-2024 17:28:37 |
| Årsag            | Orange billet       |

Jf. § 2.7.1 i de fælles landsdækkende rejseregler skal kunder, der ikke på forlangende kan vise gyldig rejsehjemmel, betale en kontrolafgift.

### 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.

Fremvisning

Vi erfarer på klagers egen fremviste billet, at betingelserne for brug af billetten står øverst på telefonskærmen, og at det derfor har fremgået for klager, at billetten ikke kunne benyttes i en bus.

### **Kommentarer og afgørelse**

Vi finder, at kernen i klagers indsigelse handler om, at han skulle have fået forkert vejledning af en chauffør vedrørende hans billet.

#### Uddrag fra klagers indsigelse den 15.03.2024

*"Ved påstigning viste jeg billetten til buschaufføren som gav mig et "tak" og viste mig frem i bussen."*

Vi vælger at sende sagen i høring hos den pågældende chauffør på baggrund af, at klager skulle have spurgt vedkommende omkring gyldigheden af sin billet, selvom denne fremgår tydeligt af samme.

#### Movias spørgsmål til chaufføren den 19.03.2024

"Kunden har fremvist en Orange Billet. Kunden skriver:

*"Ved påstigning (Køge St.) viste jeg billetten til buschaufføren som gav mig et "tak" og viste mig frem i bussen"*

- Spurgte kunden om hans Orange Billet var gyldig?
- Viste kunden sin Orange Billet ved påstigning?
- Fik kunden tilladelse til at køre med bussen på sin Orange Billet?"

#### Chaufførens svar til Movia den 19.03.2024

"Hej XXX

Sagen er nu blevet undersøgt hos det private busselskab, som betjener linjen. Den ansvarlige leder oplyser følgende: "Nej kunden spurgte ikke om hans orange billet var gyldig. Kunden viste en billet men chaufføren så ikke hvilken der var tale om. Nej det gjorde kunden ikke for min chauffør vidste ikke hvilken billet det drejede sig om." Sagen er registreret i ESS med sagsnr. 475333-24. Med venlig hilsen XX Kommerciel, Kunden og Kommunikation"

#### Movias kommentarer

På baggrund af svaret fra chaufføren bemærker vi, at kunden ikke har spurgt verbalt, om hans Orange billet var gyldig, og at chaufføren ikke så den. Vi mener, det må være umuligt for en chauffør at udtale sig om en billet, vedkommende ikke har set eller er blevet spurgt om.

Vi henviser her til, at det jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4 kræver en konkret forespørgsel til chaufføren, hvis man ønsker vejledning om sin billet,

### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

*Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol*

På baggrund af chaufførnotatet mener vi ikke, at der har været tale om en egentlig forespørgsel, da chaufføren slet ikke har set billetten og derudover heller ikke kan genkende, at klager overhovedet spurgte, om den var gyldig.

Henvi sning til Ankenævnets afgørelse i sag 2022-0139.

Movia henviser til Ankenævnets afgørelse med tilhørende begrundelse i sag 2022-0139:

Ankenævnet skriver følgende i deres begrundelse:

*”Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren ved påstigningen spurgte chaufføren direkte, om han kunne rejse med bussen på sin DSB Orange Fribillet, hvilket ankenævnet anser for et krav ifølge rejsereglerne punkt 2.4, hvis chaufføren skal vejlede kunden, og hvis ansvaret for kundens gyldige rejsehjemmel skal overgå til chaufføren.”*

*Kontrolløren noterede på kontrolafgiften efter at have spurgt chaufføren, at klageren havde spurgt chaufføren, om DSB-billet er gyldig i bus, men uden at vise, at hans billet var en DSB Orange Fribillet, hvortil chaufføren havde svaret ”som regel”.*

*Klageren burde tydeligt have oplyst og vist chaufføren, hvilken DSB-billet, der var tale om, og ansvaret for, ved en eventuel senere kontrol at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, påhvilede derfor fortsat klageren, jf. selvbetalingsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler.”*

Vi bemærker, at klager i sag 24-0169 ligesom i sag 2022-0139 ikke spurgte chaufføren direkte, om han kunne køre på sin billet, hvilket anses som et krav jf. § 2.4. Vi bemærker, at klager heller ikke i 0139 havde fremvist noget til chaufføren, hvorfor det ikke bør betragtes som en forespørgsel, da man ved en forespørgsel må kunne forvente, at chaufføren ser billetten eller som minimum får at vide, hvilken billet det handler om, for at vedkommende har mulighed for at give vejledning.

#### Produktet orange-billet

En DSB Orange Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billetens anvendelse; billetten gælder kun mellem de stationer og til den afgang, som billetten er købt til og ikke til hverken busser, metro eller lokalbaner.

En DSB Orange billet er altså ikke gyldig i bussen, hvilket også tydeligt fremgår på billetten samt under bestillingen.

Vilkår og betingelser for brugen af Orange Billetter fremgår af informationen på DSB's hjemmeside samt købsbetingelserne, som skal godkendes, før købet kan gennemføres.

Når vi kigger på klagers fremviste billet, kan vi se, at der på forsiden er information om billetens gyldighed.

Vi har markeret forneden på udvalgte sætninger, hvor vi mener, at det fremgår tydeligt, at billetten ikke gælder i bussen. Disse fremgår på billetens forside samt med den/de pågældende afgang/e.

## 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.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, Arriva og NJ tog/togbusser.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- 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-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 topersonalet 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.

Som ses, står der blandt andet, at Orange kun er gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af billetten, at den ikke er gyldig til rejser med bus og at man kan se på billetten hvorfra og hvortil den er gyldig.

### Bestillingen af Orange-Billetter

Under bestillingen af Orange-Billetter er der vejledning undervejs, der beretter om, at den blandt andet ikke kan bruges i busser.

Under første trin i bestillingsprocessen kan man læse om produktet ved at klikke på nedenstående:

[Læs mere om vores billettyper](#)

Her står, at billetten gælder til DSB, Arriva og NJ.

#### **DSB Orange**

DSB Orange er til dig, der ønsker afgangens billigste billet og kan rejse uden for myldretiden. Jo før du køber din DSB Orange-billet, jo flere billetter og afgange har du at vælge imellem.

Gælder til en specifik afgang på dagen med tog til/fra DSB-, Arriva og NJ-stationer. Forsalget starter 2 mdr. før afgang – og billetten kan ikke refunderes.

Man skal derefter selv vælge manuelt, at man ønsker Orange-Billet fremfor de øvrige produkter:

| Standard  | DSB 1'  |
|---|---|
| <input type="radio"/> <b>166,-</b><br>DSB Orange billet     | <input type="radio"/> <b>606,-</b><br>DSB 1' billet |
| <input type="radio"/> <b>190,-</b><br>DSB Orange Fri billet |   |
| <input type="radio"/> <b>426,-</b><br>Standard billet       |   |

Hvis man vælger Orange-Billet, fremgår det efterfølgende, at der er "Særlige Regler".

## Dine Billetter

**UDREJSE**  
Fredag 12. apr 2024, 14:54 - 16:56

Fra [redacted]  
Til [redacted]

---

**DSB Orange billet**  
1 voksen 166 kr.  
[Særlige regler](#)

Pris i alt 166 kr.

Fortsæt

## Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller pensionist 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

I disse står der blandt andet, at billetten kun kan bruges mellem de stationer og forbindelser, der står på billetten, og at billetten ikke gælder i bussen.

Inden man køber sin billet, markerer man, at man accepterer de særlige betingelser.

## Købs- og handelsbetingelser

Denne DSB Orange-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Jeg accepterer de særlige betingelser for Print Selv billetter

Det er altså en købsproces, hvor der er flere advarselsskilt undervejs, hvor billetens gyldighed fremgår.

### Movias konklusion

Vi henviser til § 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende, at kunden ved udlevering af rejsehjemmel altid selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Vi mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til chaufføren, da vedkommende hverken får spørgsmålet, om klagers Orange-billet er gyldig eller sågar får set billetten. Vi forstår på en forespørgsel om vejledning til en billet, ligesom Ankenævnet i sag 2022-0139, at kravet til sådan en må indeholde, at chaufføren dels bliver spurgt direkte og dels formår at se billetten.

Vi hæfter os også ved, hvori behovet for at spørge chaufføren ligger, når billetens gyldighed står på billetten, og når klager selv har accepteret handelsbetingelserne ved køb af billetten.

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at en rejsende kan rejse på en Orange-Billet i en bus, uden at det udløser en afgift. En Orange-Billet er et stærkt rabatteret produkt, der derfor indeholder en række betingelser, der tydeligt fremgår i bestillingsprocessen samt på selve forsiden af billetten.

Baseret på chaufførens klare hørings svar besvaret samme dag, som spørgsmålene blev afsendt, og blot 4 dage efter afgiftens udstedelse mener vi, at vedkommende må kunne erindre episoden særdeles klart. Baseret på chaufførens udtalelse holdt op mod Ankenævnets definition af en forespørgsel mener vi ikke, at ansvaret kan være overdraget til chaufføren. Vi finder på baggrund af sagens omstændigheder derfor ikke, at der i den konkrete sag har foreligget noget, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

### **Hertil har klageren gjort gældende:**

”Chaufføren godkendte min billet efter at have set den. Dette blev gjort med et hurtigt, klart nik på hovedet samt en hånd gestus til at tage plads. Jeg nåede ikke at stille yderligere spørgsmål, da han skyndte på mig. Det er min klare overbevisning overvågningskameraet vil vise dette også.

".. Kunden viste en billet, men chaufføren så ikke, hvilken der var tale om. Vi mener, det må være umuligt for en chauffør at udtale sig om en billet, vedkommende ikke har set eller er blevet spurgt om."

Det må være Movias egen ansatte, buschauffører, der står til ansvar for at tjekke om en billet er gyldig, og gøre kunden opmærksom hvis dette ikke er tilfældet. Da chaufføren i dette tilfælde godkender billetten, ser jeg ikke at, jeg som kunde kan stå til ansvar for en fejl, buschaufføren har lavet.

Jeg mener min sag kan sammenlignes med klagesagen nr. 2021 – 0028

Her fremviste en kunde sin DSB orange billet til en Movia chauffør og fik derefter en bøde af en kontrollør. Dette blev der klaget over og sagen endte med at kunden fik medhold. Nedenfor ses et fremhævet afsnit fra sag nr 2021 – 0028

"Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at chaufføren kan give vejledning om billetten på passagerens forespørgsel. Når passageren spørger chaufføren, overgår ansvaret for, at billetten er gyldig til rejsen, som udgangspunkt til chaufføren". "

### **Til dette har indklagede svaret:**

" Movia mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til chaufføren, hvis klager efter at have vist sin billet blot modtog et hurtigt nik med hovedet. Dette skyldes, at chauffører jf. § 2.4 kun tager stilling til kunders spørgsmål ved konkret spørgsmål.

Movia henviser til Ankenævnets afgørelse og skriv i sag 2018-0181

*"Ankenævnet finder, at chaufføren ved at nikke i det foreliggende tilfælde ikke har overtaget ansvaret fra klageren om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol. Som det fremgår af rejsereglerne vejleder chaufføren på passagerens direkte forespørgsel."*

Vi bider derudover også mærke i klagers formulering fra det officielle klagegrundlag:

*"Ved påstigning viste jeg billetten til buschaufføren"*

Vi mener ikke, at det at vise nogen noget er det samme som at spørge dem om noget. Man må derfor ikke kunne forvente en egentlig verificering og vurdering af ens rejsehjemmel, hvis man blot viser chaufføren noget.

Movia henviser i den anledning til Ankenævnets afgørelse og skriv i sag 2020-0001:

*"Herefter lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke spurgte chaufføren, om DSB Orangebilletterne var gyldige til rejse med bussen, hvilket er et krav i henhold til rejsereglerne punkt 4.2., hvis chaufføren skal vejlede kunden: "Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel." Ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel ved kontrollen var derfor ikke overgået til chaufføren, men påhvilede klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de fælles landsdækkende rejseregler.""*

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnshoved