

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 24-0173

**Klageren:** XX  
2500 Valby

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på DSB Orangebillet, der ikke er gyldig i Metroen

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke fremgik af hjemmesiden via telefonen, at billetten ikke var gyldig. Dette fremgår kun af hjemmesiden, hvis man logger på via en computer

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Vibeke Myrtue Jensen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

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

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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.

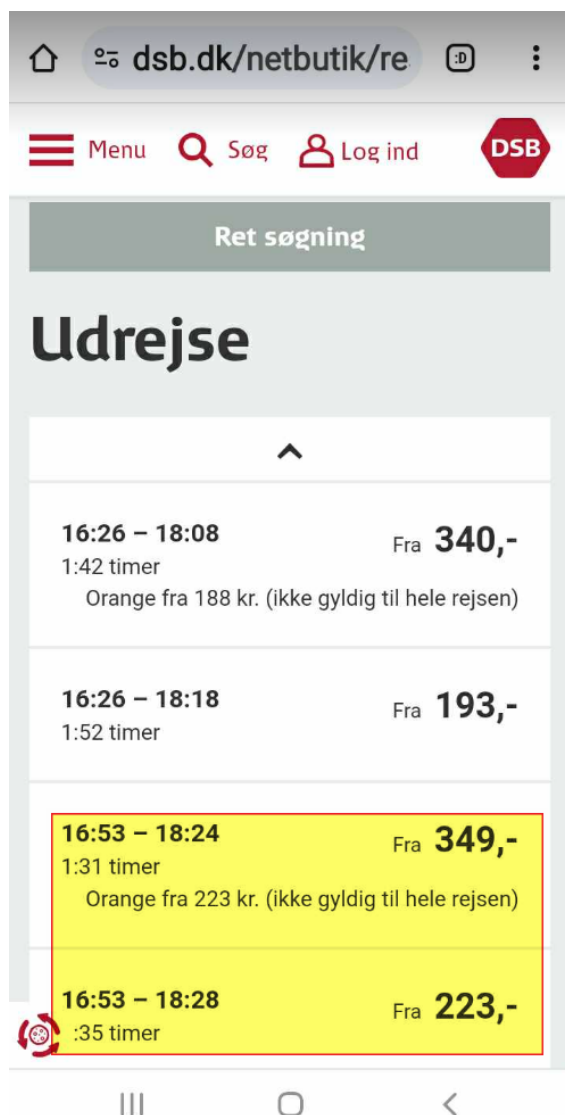
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

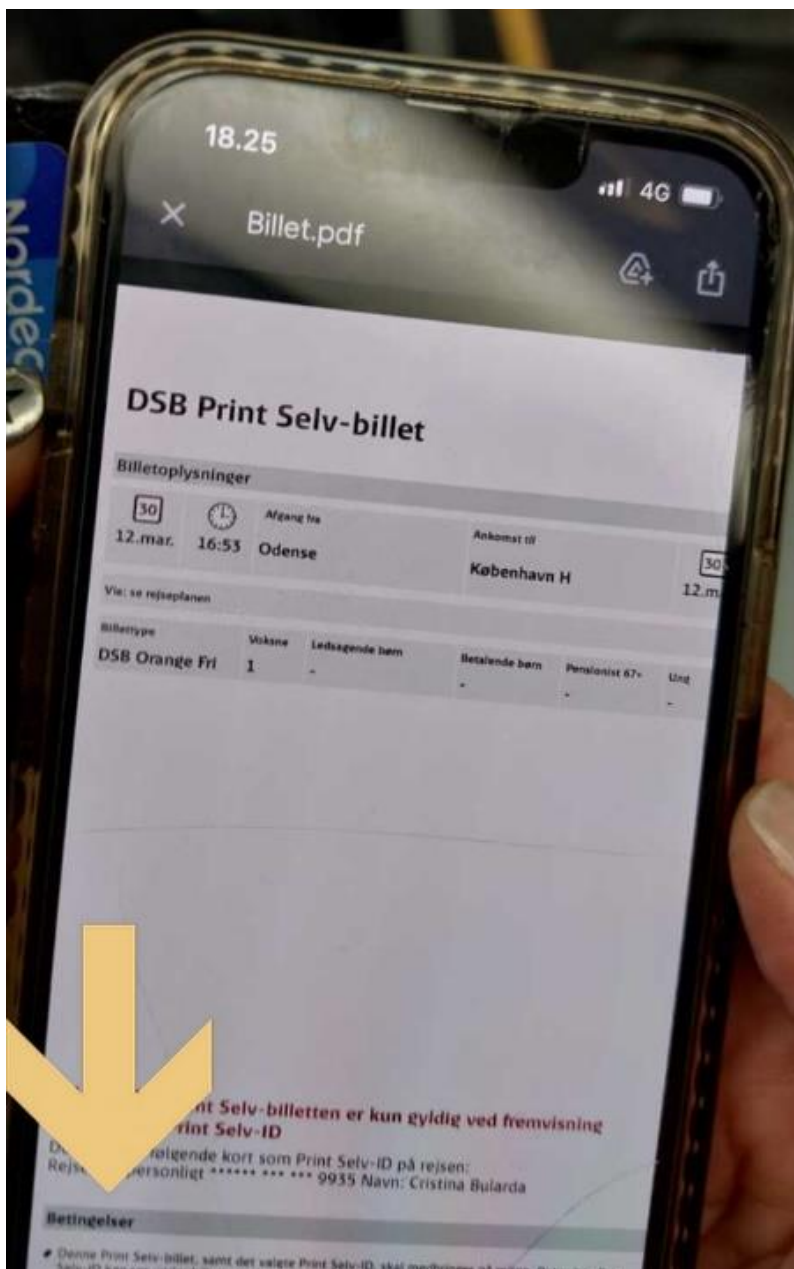
Klageren skulle via sit arbejde rejse fra Odense st. til Vanløse st. med tog og Metro.

Forinden søgte hun en rejse på [www.DSB.dk](http://www.DSB.dk) på sin telefon, hvor hun indtastede Vanløse (Metro) som slutdestination. Selve købsflowet er gengivet nedenfor under Metro Services svar til ankenævnet. Det anføres, at der gælder særlige regler for Orangebilletter, herunder at de ikke er gyldige i bus og Metro.

Der kom følgende skærmbillede frem på klagerens telefon (uden den gule fremhævelse):



Klageren lagde imidlertid ikke mærke til teksten og valgte en Orangebillet, der så således ud på telefonen:



Under "Betingelser" stod det anført, at billetten ikke gælder til bus og Metro (uden gul markering):

## 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:

### Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billettens 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 og med Arriva 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 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.

”

Klageren steg efter ankomst til København H om til Metro for at køre til Vanløse st.

Undervejs var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da billetten ikke var gyldig til Metro, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Dette klagede hun over til Metro Service og gjorde gældende, at det ikke havde fremgået på telefonens version af DSB's hjemmeside, at billetten ikke var gyldig. Dette kunne hun kun læse, når hun loggede på hjemmesiden via en computer.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at det havde fremgået i købsflowet og på selve billetten, at den ikke var gyldig til Metro.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren indtastede afgang- og ankomstdestinationerne Odense st. – Vanløse st. (Metro), hvorefter hun i købsflow'et ved valg af Orangebillet fik oplyst, at billetten ikke var gyldig til hele rejsen og at der knyttede sig særlige vilkår til billetten, herunder at billetten ikke var gyldig til den del af rejsen, der foregik med Metro.

Den endelige DSBbillet var efter sin ordlyd gyldig fra Odense st. til København H.

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 billet er udformet, hvor det står anført, at billetten ikke gælder til Metroen, er det ankenævnets opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til den del af rejsen, der foregår med Metro.

Ankenævnet finder derfor, at klageren ikke med rette kunne regne med, at hun kunne rejse videre med Metroen efter ankomst til København H. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde, idet det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen.

## **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 750 kr. for voksne.

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.

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

**Klageren anfører følgende:**

” Den 12. marts bookede jeg en firmarejse fra Odense St. til Vanløse St. på hjemmesiden på min telefon. Jeg brugte ikke appen.

Hjemmesiden gav mig to muligheder for at tage toget fra Odense til Københavns Hovedbanegård og derefter enten tage S-toget eller Metroen. Jeg valgte Metroen og troede, at billetten var gyldig hele vejen til Vanløse, fordi det var det, hjemmesiden antydede.

Da jeg blev kontrolleret af billet kontrolløren i Metroen, fik jeg en bøde, fordi billetten tilsyneladende ikke var gyldig til Metroen. Jeg blev bedt om at kontakte kundeservice, hvilket jeg gjorde telefonisk, men jeg fik at vide, at hjemmesiden angiver, at billetten ikke er gyldig til Metroen, og at der ikke kan gøres noget ved det.

Jeg nævnte i telefonen, at hjemmesiden faktisk ikke oplyste dette, men jeg blev ikke taget seriøst.

Så gik jeg ind på hjemmesiden på min telefon igen og tjekkede også hjemmesiden på min bærbare computer. Jeg har taget screenshots af begge for at vise, at hjemmesiden på den bærbare computer viser, at billetten ikke er gyldig til Metroen, men telefonversionen af hjemmesiden oplyser intet omkring at billetten IKKE er gyldig i metroen.

Så for at opsummere så er problemet at der på webbrowseren på telefonen (som jeg bestilte fra) ikke er angivet at billetten ikke gælder til metroen. Der er kun vist den fulde rejse hvilket så gør at jeg jo antager at billetten gælder hele vejen.

Det er ikke rimeligt, at den samme meddelelse ikke vises på alle versioner af hjemmesiden, hvilket får kunderne til at tro, at de betaler for en billet, der er gyldig med alle transportmetoder. Mobilversionen af hjemmesiden er ikke tydelig nok fra starten af. Metro-ruten burde ikke engang være tilgængelig som en mulighed på hjemmesiden, hvis DSB ikke sælger billetter til den. Det er forvirrende for kunderne, og det er ikke rimeligt at få bøder for det.”

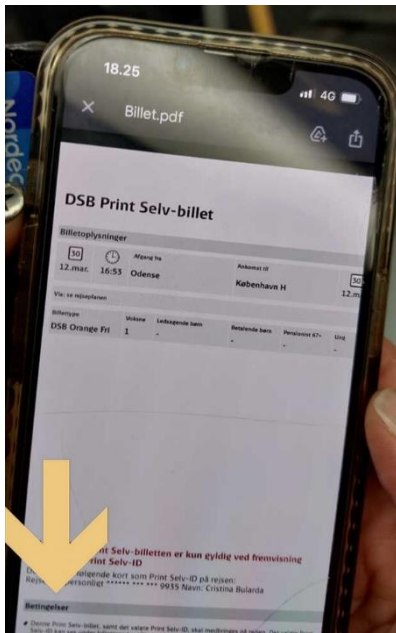
### **Indklagede anfører følgende:**

” Klageren modtog den 12. marts 2024, kl. ca. 18:26, en kontrolafgift, idet hun ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Klageren fremviste en DSB Orange Fri billet, som ikke er gyldig til rejser med Metro, bus, m.m., hvilket tydeligt fremgår af **Betingelserne**, som er anført på selve billetten nederst.

En Orange Fri (og Orange) billet er en særlig rabatteret type billetter, hvortil der knytter sig særlige vilkår. Billetterne er kun gyldig til rejser mellem DSB, GoCollective (tidligere Arriva) og NJ-stationer, og **ikke** til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane.

Billede taget af stewarden i kontrolsituationen:



Vi skal indledningsvis henlede opmærksomheden på, at tidsstemplingen for FeeDate, som fremgår af den elektroniske kontrolafgift, ikke er korrekt. Vi har hos driftsafdelingen fået oplyst, at stewarden mødte ind kl. 14:00, men at hun frem til ca. kl. 18:00, hvor hun gik til pause, var stationsansvarlig og således i disse 4 timer fast bemandede en station.

Driften har oplyst, at det, der formodentlig er sket, er, at hun har fået aktiveret PDA, da hun tog denne efter at være mødt ind, og inden hun kørte ud i systemet, og at hun herefter har glemt at lave en opdatering, da hun var færdig med sin pause og kørte ud i systemet for at billettere.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, som kan fremvises på forlangende. I tilfælde hvor kunden ikke inden påstigning har sikret sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og bliver mødt af billetkontrol, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Ved brug af al kollektiv trafik gælder reglerne, som fremgår af de til en hver tid gældende [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#).

Vi skal naturligvis beklage, hvis klageren ved sin telefoniske henvendelse til kundeservice ikke føler, at hun blev taget seriøst. Det kan oplyses, at sagsbehandlere ikke må forholde sig til konkrete sager og ikke må gå dybere i disse på baggrund af telefoniske henvendelse, da vi af hensyn til eventuelle efterfølgende klagesager skal kunne fremlægge skriftlige svar fra såvel kunden som os.

Alle henvendelser/klager over kontrolafgifter skal tilgå kundeservice skriftligt og alle svar herpå fremsendes ligeledes skriftligt.

I forhold til klagerens oplysning om, at det ikke skulle have fremgået, at billetten ikke var gyldig til rejse i Metroen, må vi tilbagevise dette – dels fremgår det af selve billetten under **Betingelser**, dels fremgår det af købsflowet og af rejseplanen.

I forhold til billetkøbet har vi lavet et testkøb tirsdag den 7. maj 2024, idet det ikke er muligt at ”gå tilbage i tiden” og vise det eksakte købsflow.

Via Google er der valgt dsb.dk, og nedenfor er indsat billedserie af købsflow:

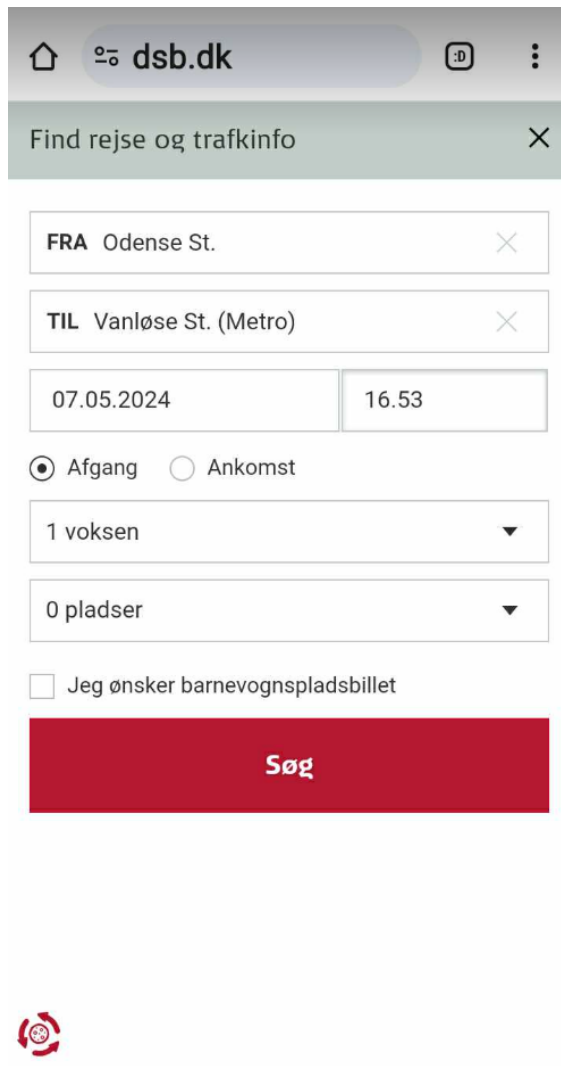
Billede 1 - Indgang til DSB's webside foretaget via mobil

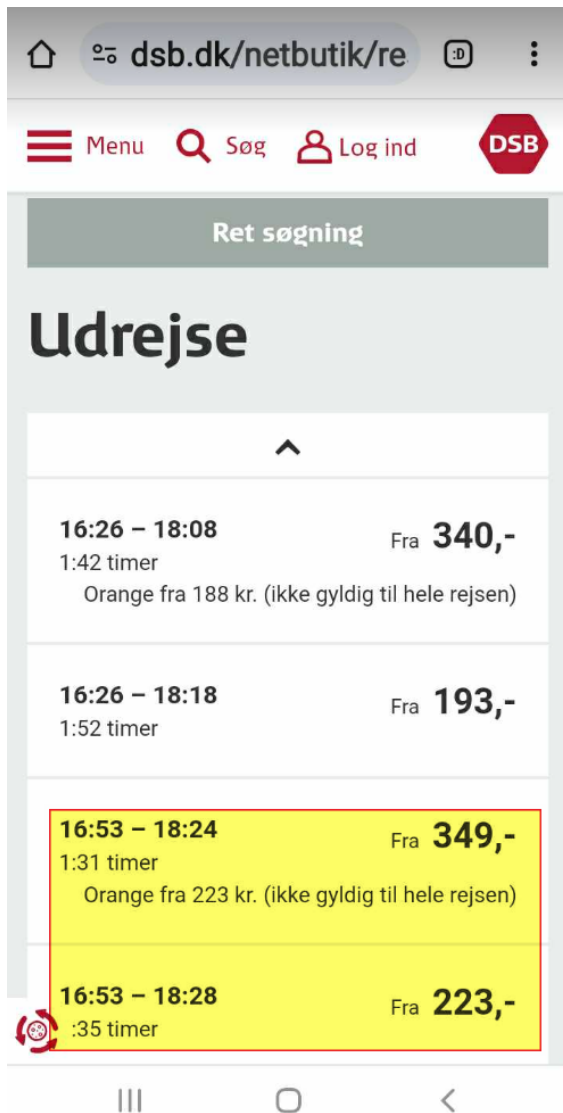
Billede 2 - Indtastningen af strækningen Odense St. – Vanløse St. (her bliver kunden bedt om at vælge mellem Vanløse St. og Vanløse St (Metro) – kunden har anført, at hun valgte Metro), så tilsvarende er gjort i dette billede-flow.

Testdato = 7. maj 2024 (samme ugedag som klageren anvendte) og afgang kl. 16:53, derefter vælges Søg.

Billede 3 - Nu fremkommer mulige rejseforslag på den ønskede dag og det ønskede tidspunkt – en rejse fra 349 kr. og en rejse fra 223 kr. Det fremgår her: ***"Orange fra 223 kr. (ikke gyldig til hele rejsen)"***.







Vi vælger rejsen til 349 kr., hvorefter der fremkommer 3 mulige køb:

- 1) billet til 223 kr. (Orange billet)
- 2) billet til 245 kr. (Orange Fri billet)
- 3) billet til 349 kr. (Standard billet)

Den første mulighed – nedenfor ses købsflowet:

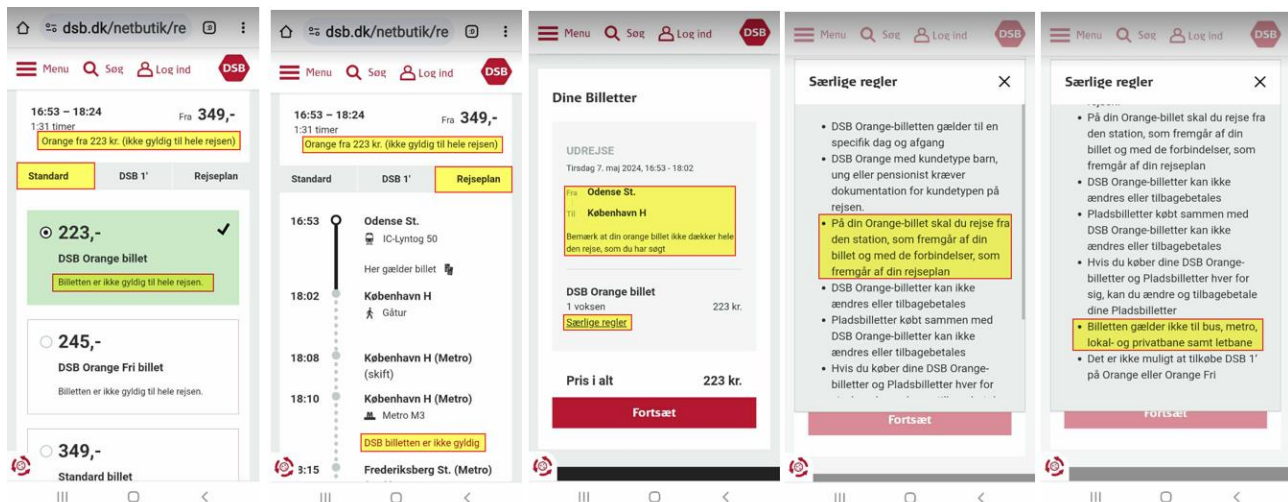
**Billede 1** – billet vælges – bemærk her at det fremgår, at billetten ikke er gyldig til hele rejsen

**Billede 2** – rejseplan valgt – her fremgår det tydeligt, at DSB billetten ikke er gyldig til rejsen i Metroen

**Billede 3** – den valgte billet vises, herunder link til de særlige regler, der gør sig gældende .... Vælges Fortsæt kommer kunden videre til Leveringsinformationer (se længere nede efter de 3 viste købstilbud og informationer).

**Billede 4 og 5** – de særlige regler, der gør sig gældende for den pågældende billet vises, når kunden vælger linket Særlige regler

**BEMÆRK HER:** At det af billede 3 fremgår det, at billetten gælder fra Odense St. til København H, samt at billetten ikke dækker hele den søgte rejse og at der gør sig særlige regler gældende for denne type billet.



Den anden mulighed – nedenfor ses købsflowet:

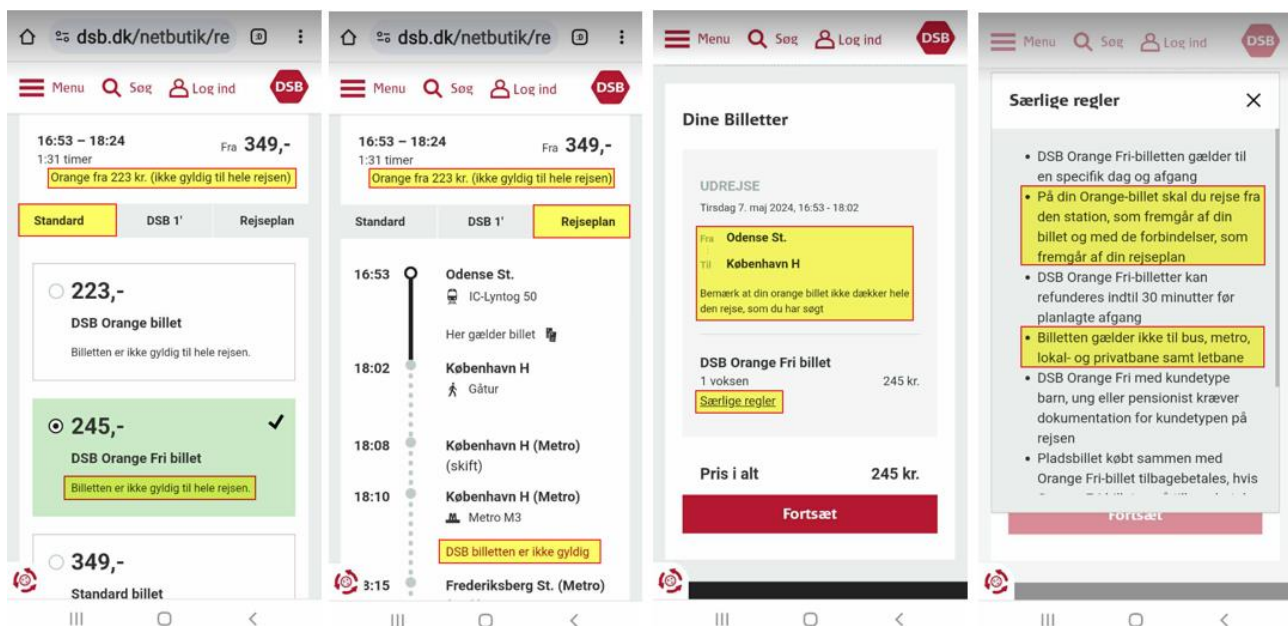
**Billede 1** – billet vælges – bemærk her at det fremgår, at billetten ikke er gyldig til hele rejsen

**Billede 2** – rejseplan valgt – her fremgår det tydeligt, at DSB billetten ikke er gyldig til rejsen i Metroen

**Billede 3** – den valgte billet vises, herunder link til de særlige regler, der gør sig gældende .... Vælges Fortsæt kommer kunden videre til Leveringsinformationer (se længere nede efter de 3 viste købstilbud og informationer).

**Billede 4** – de særlige regler, der gør sig gældende for den pågældende billet vises, når kunden vælger linket Særlige regler

**BEMÆRK HER:** At det af billede 3 fremgår det, at billetten gælder fra Odense St. til København H, samt at billetten ikke dækker hele den søgte rejse og at der gør sig særlige regler gældende for denne type billet.



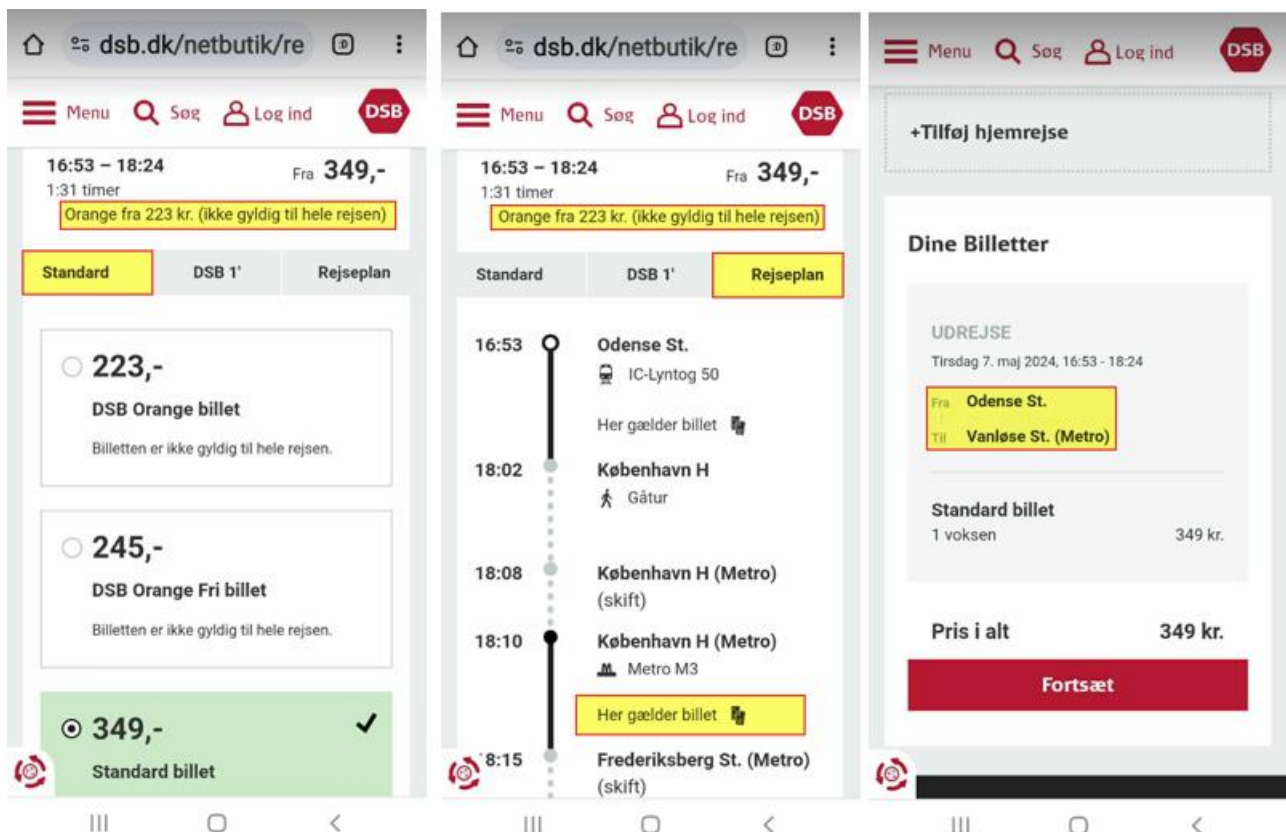
Den tredje mulighed – nedenfor ses købsflowet:

**Billede 1** – billet vælges

**Billede 2** – rejseplan vises – bemærk her at det fremgår, at billetten er gyldig til hele rejsen

**Billede 3** – den valgte billet vises – Vælges Fortsæt kommer kunden videre til Leveringsinformationer (se sidst i billedeserien).

**BEMÆRK HER:** At det af billede 2 og 3 fremgår, at billetten gælder fra Odense St. til Vanløse St. (Metro) samt at billetten er gyldig til rejse med Metro.



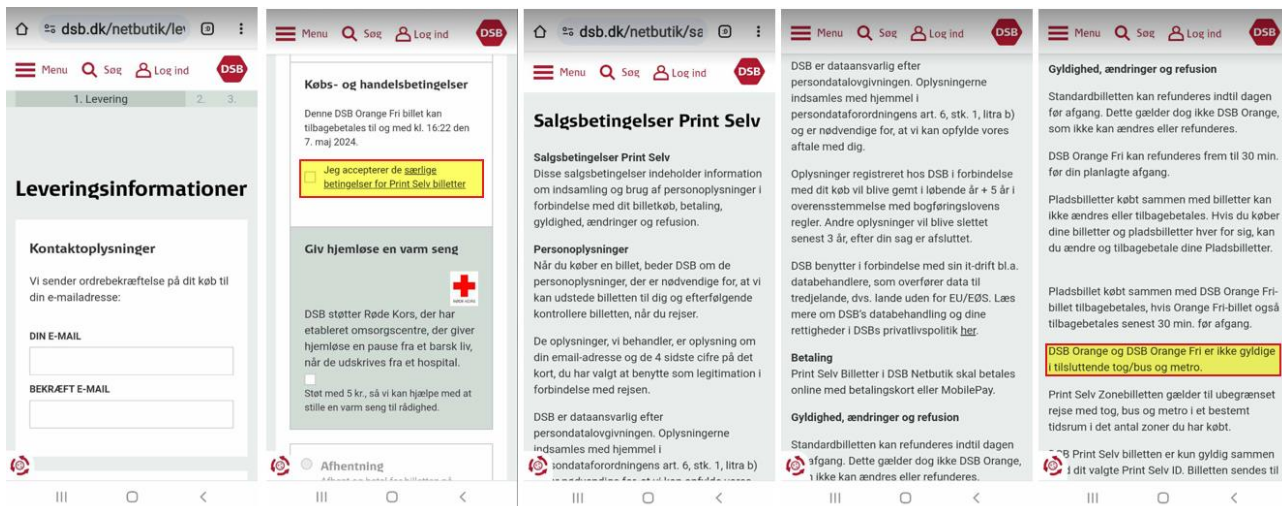
Når den ønskede billet er valgt og der trykkes på Fortsæt, kommer kunden videre til Leveringsinformationer og skal tillige acceptere de særlige betingelser for Print Selv billetter.

**Billede 1 og 2** – her indtastet mailadresse, navn, den type ID kunden ønsker at fremvise tillige med billetten samt valg af betalingsmiddel, herefter skal Købs og handelsbetingelser accepteres – disse handlinger foregår i en lang ”tråd”, hvor der scrolles ned for at komme videre.

Under Købs og handelsbetingelser skal kunden acceptere de særlige betingelser, der gør sig gældende for Print Selv billetter. De særlige betingelser kan ses ved at klikke på linket.

**Billede 3, 4 og 5** – her kan Salgsbetingelserne læses. Bemærk her de særlige regler for DSB Orange og DSB Orange Fri.

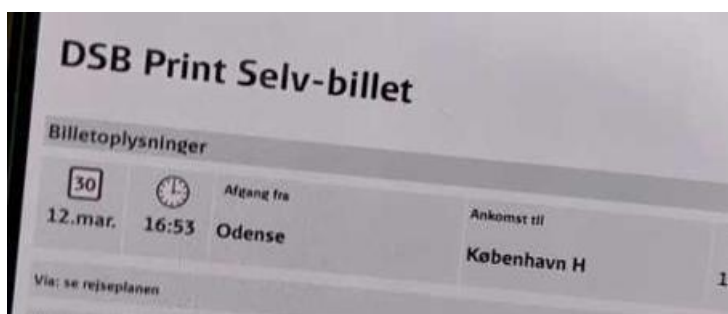
Når de særlige betingelser er accepteret og der scrolles ned, kommer kunden videre til Betaling ved at vælge Fortsæt.



På baggrund af ovenstående må vi således tilbagevise klagerens påstand om, at hun ved at gøre brug af dsb.dk via mobilen, ikke skulle have fået informationerne om begrænsningerne ved køb af hendes Orange Fri billet.

Det er vores HELT klare opfattelse, at klageren gennem købsflowet er blevet oplyst om, hvor fra og til billetten gælder samt hvorvidt der gør sig særlige regler gældende for det pågældende produkt.

Af billedet stewarden har taget af den fremviste billet, fremgår det også klart, at billetten gælder fra Odense til København H., og til den anførte afgang fra Odense kl. 16:53.



Desværre fremgår alle Betingelserne, der er anført nederst på klageren billet ikke af det billede, stewarden har taget i kontrolsituation, men måtte ankenævnet ønske den fulde tekst, antager vi, at kopi heraf kan indhentes hos klageren.

Her vil det fremstå under Betingelserne, at billetten ikke gælder til busser, Metro m.m.

Det er naturligvis en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men når vi sagsbehandler klager over kontrolafgifter, forholder vi os alene til fakta, altså hvorvidt der ved kontrol kunne fremvises gyldig rejse-hjemmel eller ej. Vi forholder os således ikke til, hvorvidt der måtte være handlet i god eller ond tro, om klageren eventuelt måtte kunne præsentere en regelmæssig rejsehistorik, om der måtte være tale om en pensionist, ung, barn, turist eller andet, eller om der måtte være udefrakommende forhold der gør, at klageren ikke kunne fremvise gyldig billet eller kort. Vi forholder os alene til, at det altid - jf. de fælles landsdækkende rejseregler - er klagerens/brugerens ansvar selv at sikre sig at den købte billet eller det købte kort modsvarer det ønskede samt at billet eller kort er gyldig inden påstigningen og dækker den ønskede rejse.

Ankenævnet har i tidligere klagesager anført, at en person må anses som passager, når vedkommende går ind i toget og trinbrættet dermed betrædes.

På dette tidspunkt er personen som nævnt at betragte som passager, der skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler pkt. **2.4. Brug af rejsehjemmel:**

#### **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.

Det er således uomtvisteligt, at klageren ikke, ved omstigningen til metroen, var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at kontrolafgiften er udstedt og efterfølgende fastholdt på korrekt grundlag, idet klageren ikke ved billetteringen kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Vi fastholder således vores krav på 750 kr.”

#### **Hertil har klageren anført:**

” Tak for jeres svar og forklaring.

Dog fastholder jeg min position i denne sag. Tak for at give en test af DSB's hjemmeside, men nye opdateringer må være tilføjet til den mobile version inden den 7. maj (da jeres test blev udført). På de skærmbilleder, jeg har fremsendt tilbage i marts, fremgår det, at klausulen 'ikke gyldig' ikke vises på samme måde som i jeres test den 7. maj. Derfor hævdede den mobile version af hjemmesiden at tilbyde billetter, der også var gyldige til Metroen. At vise noget på jeres hjemmeside, som I ikke er i stand til at sælge, er vildledende og forkert for kunderne.

Derfor vil jeg gerne have, at min klage sammen med de skærmbilleder, jeg har fremsendt i marts, bliver bedømt af Ankenævnet på deres næste møde. At fremlægge beviser fra den 7. maj, hvor fejlen på DSB's hjemmeside allerede er blevet rettet, er ikke retfærdigt.”

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

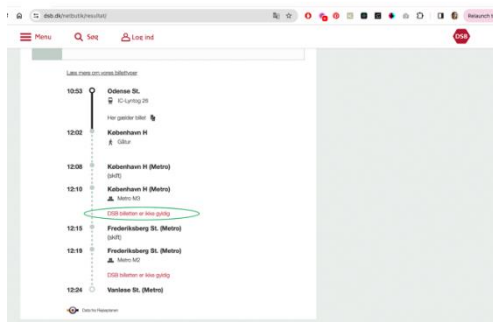
” Som tidligere nævnt har vi ikke mulighed for at søge og dokumentere med tilbagevirkende kraft, hvilket er årsagen til, at købsflowet kan have set lidt anderledes ud.

Vi skal også indledningsvis gøre opmærksom på, at Metro Service ikke har indflydelse på, hvad DSB oplyser og hvordan de oplyser i forhold til billetkøb på deres hjemmeside eller i deres app. Har klageren kommentarer eller forslag hertil, må disse rettes direkte til DSB.

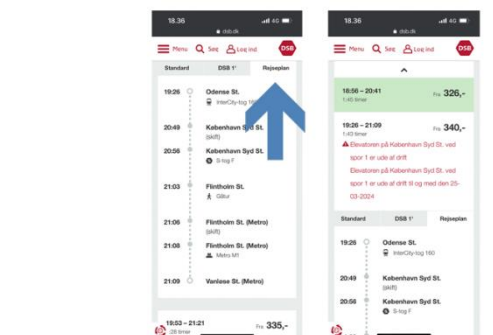
Klageren beder ankenævnet bedømme sagen på baggrund af de billeder, klageren har fremsendt.

Af disse billeder fremgår det ikke hvilket type billet, der måtte være søgt på eller valgt, det fremgår, som vi ser det, alene hvordan rejseplanen måtte have været, hvis der laves en søgning på en rejse fra Odense St. til Vanløse St (Metro).

Hjemmesiden på min computer:



Hjemmesiden på min telefon:



Vi finder således ikke, at billede – under fanen Rejseplan – dokumenterer forholdene og informationerne om billetvalget af Orange Fri billet contra en almindelig standard billet (billettypen fremgår under fanebladet Standard).

Sikkert er det imidlertid, at hvis klageren havde søgt og valgt en billet til strækningen Odense St. til Vanløse St., ville billetens gyldighed ikke have været anført som **Fra Odense Til København H**.

Vi finder, at det faktiske forhold (billedet af selve billetten fremvist på mobilen i kontrolsituationen) bør ligge til grund ved vurderingen.





## 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:

### Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billettens 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 og med Arriva 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 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.

Uomtvisteligt er det her, at det af klagerens billet er fremgået, dels at den gjaldt til strækningen Odense til København H og dels at billetten ikke var gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller lokalbane.

Afslutningsvis skal vi igen gøre opmærksom på, at det altid – jf. rejsereglernes punkt **2.4. Brug af rejsehjemmel** – er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende og i øvrigt kontrollere at det leverede svarer til det ønskede samt – jf. rejsereglernes punkt **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel** – at kunder der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift.

I den konkrete sag kan der ikke herske tvivl om, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for og den pålagte kontrolafgiften må derfor anses som korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand