

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	24-0226
<b>Klageren:</b>	XX 7000 Fredericia
<b>Indklagede:</b>	DSB
<b>CVR-nummer:</b>	25 05 00 53
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på en togbillet, der var gyldig til rejse en måned tidligere end den aktuelle rejse
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der var tale om en fejlindtastning i forbindelse med køb af re-turbilletten hjem fra København, hvor hun havde været til koncert  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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

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

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle til koncert i København den 10. februar 2024, og havde forinden købt togbilletter til ud- og hjemrejsen på DSB.dk. I forbindelse med køb af billetten til udrejsen, der skulle foregå den 9. februar 2024, benyttede klageren ikke funktionen "+Tilføj hjemrejse", som sikrer, at datoen for returrejsen ligger efter udrejsedatoen.

Klageren købte billetterne separat, og kom ved en fejl til at købe returbilletten til den 11. januar 2024. Billetten så således ud:

## DSB Print Selv-billet



Billeteoplysninger						
11.jan.	16:04	Afgang fra København H	Ankomst til Fredericia	11.jan.	18:05	Kontrolnummer 396 - O
Via: se rejseplanen						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	Pensionist 67+	Ung	Pris i alt
DSB Orange	1	-	-	-	-	147 kr.
Pladsreservation						
11.jan.	16:04	Afgang fra København H	Ankomst til Fredericia	11.jan.	18:05	
Tognr	Vognnr.	Pladsnr.	Antal		Pladstype	
InterCity 161	31	51	1		Standard Stillezone	

Klageren opdagede først fejlen, da hun sad i toget hjem fra København den 11. februar 2024.

Efter Køge Nord st. var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da billetten ikke var gyldig til rejse den 11. februar 2024, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.:

Afgift	
Dato:	11.02.2024
Tid :	16:28:50
Line:	161
Fra Station:	Køge Nord
Til Station:	Fredericia
Voksen:	Yes
Barn:	No
Antal Cykler:	0
Antal Hunde:	0
Arsag:	Intet forevist
Uens Zoner:	
Beløb:	750.00

Klageren anmodede DSB om at annullere kontrolafgiften, da der var tale om en beklagelig taste-fejl, og at hun havde betalt korrekt pris for rejsen:

”


Hej, jeg har købt to stk. billetter d. 1-1-2024. Et stk. fra Fredericia til København H. med afgang d. 9-2-2024, og et stk. med afgang d. 11-2-2024 fra København H retur til Fredericia. Desværre har jeg ved en fejl indtastet datoen forkert ved afgang d. 11-2-2024. Ved den afgang har jeg valgt d. 11-1-2024, altså Januar fremfor Februar. Jeg beklager fejlen, og håber I vil annullere min kontrolafgift, da jeg desværre først opdager min fejl da jeg sidder i toget. Det har bestemt ikke været med overlæg.

DSB fastholdt kontrolafgiften, da billetten ikke var gyldig billet til rejsen, og da den begåede fejl ikke var en omstændighed, der gjorde, at de kunne frafalde kontrolafgiften.

Dette fik klageren til at indbringe sagen for DSB Kundeambassadør, idet hun skrev:

”

**Uddyb venligst din henvendelse:**

Hej, jeg har købt to stk. billetter d. 1-1-2024. Et stk. fra Fredericia til København H. med afgang d. 9-2-2024, og et stk. med afgang d. 11-2-2024 fra København H retur til Fredericia. Desværre har jeg ved en fejl indtastet datoen forkert ved afgang d. 11-2-2024. Ved den afgang har jeg valgt d. 11-1-2024, altså Januar fremfor Februar. Jeg beklager fejlen, og håber I vil annullere min kontrolafgift, da jeg desværre først opdager min fejl da jeg sidder i toget. Det har bestemt ikke været med overlæg. Jeg har nu fået afslag fra DSB Kundecenter om at få min bøde annulleret. Det overrasker mig da jeg jo HAR købt billet til begge afgang, men ved en fejl indtastet en forkert dato. Derfor ønsker jeg at sagen bliver genovervejet. Med venlig hilsen, 

”

Kundeambassadøren fandt ikke grundlag for at anmode DSB om at se på sagen igen, og begrundede det:

”

### Grundlaget for min afgørelse

Når du rejser med DSB, er du selv ansvarlig for at sikre, at du har gyldig billet ved kontrollen i toget. Da du fremviste en Orange, som var gyldig til en rejse den 11. januar, ved kontrollen i toget den 11. februar, havde du ikke gyldig billet, og derfor fik du en kontrolafgift.

En Orange billet er kun gyldig til det tog, som du har bestilt, og det fremgår tydeligt både i købsflowet og af selve billetten. Orange billetter kan ikke refunderes eller ændres. Det forhold, at du ikke var klar over, at du uheldigvis havde fået bestilt til en forkert dato, kan ikke ændre afgørelsen.

Du kan læse mere om dette i de fælles landsdækkende rejseregler, hvor der står i afsnit 2.7.1 ([link](#)), at kunder, der ikke kan vise billet, får en kontrolafgift.

”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

### Sekretariatets undersøgelser:

#### Købsflow på DSB.dk:

Torsdag 10. okt 2024  
Fredericia St. → København H  
1 voksen

Ret s

## Udrejse

<p><b>14:54 – 16:56</b>  InterCity-tog 144 <span style="float: right;">Fra <b>390,-</b></span></p> <p>2:02 timer      0 skift</p> <p><span style="color: red;">▲</span> Sporarbejde på strækningen: Tider er opdateret</p>	<h3>Dine Billetter</h3> <p style="text-align: center; background-color: #f0f0f0; padding: 10px;">Du har endnu ikke valgt nogen billetter.</p>
<p><b>15:23 – 17:02</b>  IC-Lyntog 46 <span style="float: right;">Fra <b>390,-</b></span></p> <p>1:39 timer      0 skift</p> <p><span style="color: red;">▲</span> Sporarbejde på strækningen: Tider er opdateret</p>	
<p><del>15:54 – 17:55</del>  InterCity-tog 70148  EuroCity-tog 394 <span style="float: right;">Denne rejse er desværre blevet aflyst.</span></p> <p>2:01 timer      1 skift</p> <p><span style="color: red;">▲</span> Sporarbejde på strækningen: Tider er opdateret</p>	
<p><b>15:54 – 17:55</b>  InterCity-tog 70148  EuroCity-tog 50394 <span style="float: right;">Fra <b>426,-</b></span></p> <p>2:01 timer      1 skift</p>	

15:54 – 18:01

 InterCity-tog 70148

Fra 426,-

2:07 timer

0 skift

 Sporarbejde på strækningen: Tider er opdateret**+Tilføj hjemrejse****Tilføj hjemrejse**

9 okt 2024

14:56

1 voksen

0 pladser

**Søg**Hjemrejsedato kan ikke  
være før udrejsedato Afgang  Ankomst Jeg ønsker barnevognspladsbillet**ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Klagerens Orangebillet var kun gyldig til den eksakte afgang, der stod på billetten, og som klageren selv havde indtastet. Billetten var gyldig til den foregående måned end den aktuelle rejse.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel pålagt med rette, og da det berode på en fejl begået af klageren, at den var købt til en forkert måned, har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at hvis kunden som vist i ovennævnte købsflow benytter funktionen "+ Tilføj hjemrejse", vil det ikke være muligt at købe returrejsen til en dato, der ligger før udrejsen.

Klageren benyttede beklageligvis ikke denne funktion, men købte billetterne i to separate søgninger, hvorved systemet ikke har kunnet vejlede hende i, at returrejsen ikke måtte ligge før udrejsen.

**RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår

det, at

”Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

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.

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 tager til Depeche Mode koncert d. 10-2-2024 i Royal Arena, og køber derfor en returbillet fra Fredericia d. 9-2-2024, og retur fra Kbh. d. 11-2-2024. Under købet online dobbelttjekker jeg, som altid, at datoerne er korrekte før jeg trykker ”køb”. Alligevel opdager jeg på hjemrejsen at min returbillet ikke er gyldig, da datoen ikke fremgår som d. 11-2-2024, men som d.11-1-2024, altså med returrejse den 11. januar. Det giver naturligvis ingen mening at købe en billet til datoen i januar, når jeg skal retur efter koncerten i februar. Jeg kan ikke sige hvordan fejlen er sket, men fakta er at jeg pludselig rejser ”uden gyldig billet”. Min klage består i, at jeg jo HAR købt billet til både udrejse, og returrejse, så jeg mener bestemt ikke det er rimeligt at jeg skal betale en bøde oveni billetternes pris. Der har intet fortsat været, intet forsøg på at snyde, og dermed rejse uden illet. Det eneste der er sket er, at et tal er registreret forkert, og dermed koster mig 750 KR. Det er simpelthen ikke rimeligt.”

Og videre:

”...det er fuldstændig uacceptabelt at blive mistænkt for at snyde med sin billet, som både er købt og betalt. Dog med en fejl ved bestilling. Det er vel hvad der kan ske, selvom man synes alt ser rigtigt ud. DSB mistænkeliggør mig, oven i købet, for at have kørt på billetten der blev fejlbestilt til januar. Det er simpelthen så dårlig stil fra DSB!”

### **Indklagede anfører følgende:**

”DSB kan oplyse, at der den 11. februar 2024 kl. 16:28 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse med DSB’s tog fra Køge Nord til Fredericia Station. Ved billetkontrollen i DSB’s tog den 11. februar foreviste klager en billet, som var gyldig til en rejse den 11. januar. Da klager dermed ikke kunne forevise gyldig billet, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift. Kontrolafgiften er udstedt i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler: [Faelles-landdaekkende-rejseregler.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.dsb.dk/rejseregler/raet/raet-faelles-landdaekkende-rejseregler.ashx)

Herunder ses den billet, som klager foreviste til DSB’s medarbejder. Heraf fremgår det tydeligt, at billetten er gyldig til en rejse den 11. januar.

Billetten til den 11. januar er købt på DSB’s hjemmeside, og ved køb er det kunden selv, der vælger hvilken dato, billetten skal være gyldig. Klager må derfor ved en uheldig fejl have indtastet en anden dato end den ønskede.

Af hensyn til sikring af billetindtægter kan DSB ikke godtage en billet gyldig til en anden rejsedato som gyldig rejsehjemmel. Dels er det ikke muligt at udelukke, om billetten har været brugt som rejsehjemmel på den dato, der fremgår af billetten. Dels er det ikke sikkert, at det var muligt at købe en Orangebillet med samme rabat til en rejse den 11. februar.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav om annullering af kontrolafgiften.”

Og videre:

”Som oplyst i DSB’s tidligere svar, foreviste klager ved billetkontrollen en Orangebillet, som var gyldig til en anden dato end rejsen blev foretaget.

Klager er selv ansvarlig for at sikre, at billetten er gyldig til den rigtige dato. Af hensyn til sikring af billetindtægter kan DSB fortsat ikke imødekomme klagers krav om annullering af kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand