

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0228
- Klageren:** XX  
2450 Kbh. SV
- Indklagede:** Sydtrafik  
**CVR-nummer:** 29 94 28 97
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse i bus på en DSB Orange Billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun viste billetten på telefonen til chaufføren, mens hun spurgte, om hun kunne rejse på "sin togbillet", hvilket chaufføren bekræftede
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, 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 23. oktober 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Sydtrafik, 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:

Ifølge klageren skulle hun den 3. maj 2024 rejse fra København H til Kolding st. og derfra videre til sin mormor med Sydtrafiks buslinje 5.

Efter ankomst til Kolding st. havde hun sit Rejsekort i den ene hånd og sin togbillet på mobiltelefonen i den anden hånd, da hun steg ombord på buslinje 5. Her fremviste sin togbillet, hvor alle nødvendige detaljer var synlige, for buschaufføren, og spurgte, om hun "kunne køre med bussen på sin togbillet". Dette bekræftede buschaufføren.

Den specifikke billet var af typen "DSB Orange", hvilket tydeligt fremgik af telefonen, som hun fremviste for buschaufføren. Herefter steg kontrolløren om bord på bussen og inspicerede hendes billet og oplyste, at hun skulle have en kontrolafgift, da hendes billet var en Orangebillet.

Dertil oplyste klageren, at hun havde fået at vide af chaufføren, at hun kunne køre med bussen på den fremviste billet, men kontrolløren checkede det ikke hos chaufføren, men sagde i stedet, at hun kunne klage til Sydtrafik over kontrolafgiften.

Klagerens telefonskærm:



Klageren anmodede efterfølgende Sydtrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, som gengivet ovenfor samt, at:

”Hvis man ikke kan regne med hjælp fra selve buschaufføren til at overholde reglerne, så kan man heller ikke uddele bøder. Jeg var i øvrigt forbløffet over, at kontrolløren ikke engang forsøgte at henvende sig til buschaufføren for at bekræfte, at min forklaring var korrekt. Det virker helt urimeligt. Jeg vil foreslå, at I gør alle buschauffører opmærksomme på reglen om, at man kun kan køre med i bussen på standard-togbilletter, så der ikke er flere, der falder i samme fælde.”

Sydtrafik fastholdt kontrolafgiften med den følgende begrundelse:

”De fælles landsdækkende rejseregler, afsnit 2.4, siger at den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning.

[Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.rejskort.dk/faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx)

Du er under købet af din billet blevet gjort opmærksom på at der er særlige regler for den billet du har valgt.

## 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

Du har accepteret de særlige betingelser for Print Selv billetter, hvoraf det tydeligt fremgår at DSB Orange ikke er gyldig i tilsluttende bus

DSB Orange og DSB Orange Fri er ikke gyldige i tilsluttende tog/bus og metro.

Print Selv Zonebilletten gælder til ubegrænset rejse med tog, bus og metro i et bestemt tidsrum i det antal zoner du har købt.

DSB Print Selv billetten er kun gyldig sammen med dit valgte Print Selv ID. Billetten sendes til dig i PDF-format i en e-mail. Det betyder, at du skal have Acrobat Reader på din computer for at kunne se og udskrive billetten.

 bestilling er gennemført, når følgende information fremgår  betales.

Jeg accepterer de [særlige betingelser for Print Selv billetter](#)

Hvis du scroller ned til nederste halvdel af din Print Selv-billet, vil du også der kunne læse at DSB Orange ikke gælder til busser.

Jeg har talt med kontrolløren, som medgiver, at du har fortalt, at du har spurgt buschaufføren om en togbillet kunne bruges i bussen. Du har dog samtidig oplyst, at du godt nok ikke sagde Orange billet til chaufføren. Derfor havde kontrolløren ingen grund til at forhøre sig hos chaufføren.

Det kan ikke forventes at chaufføren kan læse den fremviste billet ordentligt på skærmen, og det er dit ansvar at have gyldig billet. Chaufføren har givet dig et korrekt svar, ud fra det spørgsmål du har stillet. En standard togbillet gælder til omstigning til bus, i start-og slutzone. Men da Orange er et rabatprodukt fra DSB, så gælder det kun til toget."

Dette fik klageren til at skrive til Sydtrafik på ny:

"Jeg er meget uenig. Jeg spurgte buschaufføren, om jeg kunne køre på min togbillet - ikke en "standard-togbillet". Man må da forvente at få lidt hjælp fra systemet, når man nu faktisk prøver at overholde reglerne. Jeg tror også, at I som arbejder for Sydtrafik er klar over, at der efterhånden er mange linjer af regler, der skal læses, hver gang man vil købe en billet eller lignende. Derfor må det også være en del af jeres ansvar at oplyse korrekt og fyldestgørende, når man benytter jeres service."

Som jeg forklarede kontrolløren, så sagde jeg hverken "standardbillet" eller "orangebillet", eftersom det overhovedet ikke faldt mig ind, at det kunne være nødvendigt, når jeg fremviser min billet for buschaufføren. Hvis terminologien er så vigtig, så burde buschaufføren da have fortalt mig, at der ikke er noget, der hedder en "togbillet" i jeres system. Jeg er meget uforstående overfor holdningen, at "Det kan ikke forventes at chaufføren kan læse den fremviste billet ordentligt på skærmen". Det kan da forventes at få hjælp, når man rejser med Sydtrafik?"

Sydtrafik svarede:

"Chaufførerne er ganske klar over hvad en togbillet er. Når jeg skriver standardbillet, så er det kun for at beskrive, at hvis du havde købt en almindelig togbillet, og ikke en rabatbillet, som Orange er, så ville du kunne bruge billetten til omstigning til bus.

Det er dit ansvar at have gyldig billet, og sætte dig ind i betingelserne, som du accepterer, når du køber en billet.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

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

”Som følge af at klageren var den nærmeste til at vide, hvilken billettype, der var tale om, finder vi, at hun havde en særlig forpligtelse til tydeligt at have nævnt for chaufføren, at der var tale om en DSB Orangebillet. Herefter kunne chaufføren have vejledt hende om billettens gyldighedsområde.

Ansvar for ved en eventuel senere kontrol at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, påhvilede derfor klageren, jf. selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler.

På baggrund af ankenævnets tidligere afgørelser i sager om rejse på DSB Orangebillet, hvor hele købsflow’et har været gengivet, er det vores opfattelse, at kunden på tilstrækkelig tydelig vis undervejs i billetbestillingen gøres opmærksom på, at Orangebilletten ikke er gyldig til busser.

Hertil kommer at klagerens billet var gyldig til Kolding st. med et specifikt ankomsttidspunkt, hvilket dog ikke fremgår af det forstørrede billede af billetten, som klageren har indsendt, og ankenævnet har i lignende sager udtalt, at kunden ikke er berettiget til at kunne regne med at kunne rejse videre i bus på billetten efter dette tidspunkt.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel dermed pålagt med rette, idet vi bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen. Vi finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.”

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

”Vi lægger til grund som oplyst af klageren, at hun holdt sin telefon op for chaufføren, hvor det stod, at der er tale om en Orange Billet, samtidigt med at hun spurgte, om hun kunne køre med bussen på ”sin togbillet”, hvorefter chaufføren svarede ja.

Det er vores opfattelse, at man som forbruger har en berettiget forventning om at kunne spørge den professionelle part om vejledning, og hvis chaufføren ikke kunne se billetten ordentligt, burde han have spurgt ind til, hvilken togbillet, der var tale om.

Vi mener ikke, som anført af Sydtrafik, at chaufføren dermed har vejledt klageren efter bestemmelserne i De fælles landsdækkende rejseregler, afsnit 2.4. Han vejledte hende netop ikke om, at den foreviste billet på telefonen ikke var gyldig til hendes busrejse.

Derudover hørte kontrolløren ikke chaufføren om, hvad han havde undersøgt på klagerens telefon, hvis noget.

Som følge af det anførte finder vi, at Sydtrafik ikke kan fastholde kontrolafgiften, og skal frafalde denne samt betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 1 og 2.”

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 rejsebegrensninger 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:**

”Den 3. maj 2024 rejste jeg fra København H til Kolding St. med tog for at besøge min syge mormor på Plejehjemmet [navn]. På min vej til plejehjemmet blev jeg i bus 5 mod [udeladt] indstillet til en kontrolafgift, selvom jeg havde fået et entydigt og bekræftende ”ja” fra buschaufføren om, at jeg kunne køre med bussen på min fremviste togbillet og altså havde gyldig rejsehjemmel. Helt specifikt var jeg trådt ind i bussen med mit rejsekort i den ene hånd og min togbillet (på mobilen) i den anden hånd. Jeg fremviste min togbillet (alle nødvendige detaljer synlige) tydeligt for buschaufføren og spurgte, om jeg kunne køre med bussen på min togbillet. Bemærk her, at jeg benyttede termen ”togbillet”, da jeg henvendte mig til buschaufføren, hvilket er en term, der omfatter alle billettyper, der sælges via DSB, og det var derfor hverken en misvisende eller usand udtalelse. Den specifikke billet var dog af typen ”DSB Orange”, hvilket tydeligt fremgik af dokumentet, jeg fremviste for buschaufføren. Herefter steg kontrolløren om bord på bussen og inspicerede min billet. Før han forklarede mig, hvad problemet var, tog han et billede af mit sygesikringsbevis. Derefter fortalte han mig, at min billet ikke var gyldig, eftersom det var en orange-billet, hvorefter han gav mig en kontrolafgift på 1000 kr. Da jeg forklarede, at jeg havde fået at vide af buschaufføren, at jeg kunne køre med bussen på den fremviste billet, fik jeg af kontrolløren at vide, at jeg kunne klage til Sydtrafik.

Efter at havde modtaget en faktura på kontrolafgiften via Digital Post d. 6. maj 2024, indsendte jeg min klage til Sydtrafik (d. 8. maj 2024). Samme dag fik jeg et svar fra Sydtrafiks medarbejder - de valgte at fastholde kontrolafgiften. Som en del af svaret fra [medarbejderen], stod der skrevet følgende:

"Jeg har talt med kontrolløren, som medgiver, at du har fortalt, at du har spurgt buschaufføren om en togbillet kunne bruges i bussen. Du har dog samtidig oplyst, at du godt nok ikke sagde Orange billet til chaufføren. Derfor havde kontrolløren ingen grund til at forhøre sig hos chaufføren."

Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at Sydtrafiks udtalelse her ikke er fyldestgørende, eftersom det ikke tydeliggøres, at jeg faktisk fremviste min togbillet for buschaufføren. Derfor kan det ikke være relevant, hvorvidt jeg har nævnt billettypen, eftersom den tydeligt fremgår af det fremviste dokument.

Jeg er klar over, at der i de "fælles landsdækkende rejseregler" afsnit 2.4 lægges vægt på, at det er kundens eget ansvar at opfylde reglerne for rejsehjemmel. Dette er således også Sydtrafiks primære argument for, at selskabet aldrig kan være ansvarlig for, at en rejsende er uden gyldig rejsehjemmel. Her mener jeg dog, at når buschaufføren aktivt godkender en billet på trafikkselskabets vegne, som det her var tilfældet, så må man da regne med, at det ikke er en godkendelse, der kan trækkes tilbage igen. I de "fælles landsdækkende rejseregler" står det desuden skrevet, at "chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol". Netop dét, søgte jeg at drage nytte af, da jeg henvendte mig til buschaufføren. Det er næppe nødvendigt at understrege, at det naturligvis ikke var min hensigt at køre uden rejsehjemmel. Havde buschaufføren givet mig et negativt svar, så havde jeg tjekket ind med mit rejsekort, som jeg havde klar i den anden hånd.

Jeg er bevidst om, at dét at "vejlede" om rejsehjemmel ikke er det samme som "at give" rejsehjemmel. Ifølge ordnet.dk betyder dét at vejlede, at "hjælpe nogen som er mindre vidende eller erfaren end én selv på et bestemt område, fx ved at give oplysninger eller vise hvordan noget skal udføres". Jeg vil dog argumentere for, at det er Sydtrafiks ansvar som virksomhed at sørge for, at man får en korrekt og ikke-vildledende vejledning. Som eksempel kunne selskabet kræve, at buschaufførerne (når de bliver spurgt) oplyser om, at der er forskellige regler afhængigt af billettypen. Buschaufføren var i øvrigt en vældig flink dame, og jeg er overbevist om, at hun heller ikke ønskede, at jeg skulle få en kontrolafgift. Min klage retter sig helt og holdent til Sydtrafik som selskab, da det er selskabets ansvar, at kunderne får den rette vejledning og information, når man rådfører sig.

Baseret på det faktum, at der findes et forbløffende stort antal klager til Ankenævnet for bus, tog og metro vedrørende orange-billetter (som alle grunder i misforståelser af reglerne, der er uoverskueligt kompliceret), er nærværende klage ikke blot udsprunget af en personlig interesse i, at jeg selv får en retfærdig behandling. Denne klage er også udsprunget af et principielt ønske om at sætte fokus på, at trafikkselskaberne i Danmark udnytter det første afsnit under punkt 2.4 i de "fælles landsdækkende rejseregler", som udtrykker, at "den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning". Jeg ønsker at sætte fokus på, at trafikkselskabet også selv har et ansvar for at undgå misforståelser. Særligt vil jeg gøre opmærksom på, at et såkaldt "åbent system med udbredt selvbetjening" absolut ikke er til gode for kunden, som pålægges ekstra ansvar for at læse lange lister af regler hver eneste gang, de køber et produkt hos et trafikkselskab (særligt er dette system en uundgåelig fælde for turister). Herunder mener jeg, at det burde være en integreret del af dette system med såkaldt "selvbetjening", at man kan få hjælp af de ansatte i det relevante trafikkselskab. Det er komplet amoralsk af et trafikkselskab at udskrive kontrolafgifter i situationer, hvor den rejsende har fået bekræftelse af en ansat i selv samme selskab (i mit tilfælde, buschaufføren) til at rejse med på den fremviste billet.



For at gøre det helt klart, så ønsker jeg naturligvis at få annulleret kontrolafgiften, der blev pålagt mig d. 3. maj 2024.

**Ønsker at opnå:** Jeg vil have annulleret den kontrolafgift på 1000 kr, jeg blev pålagt af Sydtrafik. Desuden vil jeg med min klage sætte fokus på, hvordan de danske trafikselskaber udnytter systemet med "udbredt selvbetjening", som er en fælde for deres kunder, der skaber massiv usikkerhed."

### **Indklagede anfører følgende:**

- a) " Kunden har fremvist en DSB Orange Billet, som ikke er gyldig i bussen. Det var på linje 5 i Kolding d. 3/5 klokken 11:13. Kontrolløren har på den baggrund udstedt en kontrolafgift til kunden. Kunden er, undervejs i købet (DSB), tydeligt gjort opmærksom på, at der er særlige regler for den billet kunden er ved at købe. Kunden har accepteret de særlige betingelser, som angiver, at DSB Orange ikke er gyldig i tilsluttende bus.
- b) Hvis en kunde fremviser billet på en telefon, og spørger chaufføren om hun kan køre med bussen på en togbillet, så forventer Sydtrafik ikke, at chaufføren kigger nærmere på billetten, da det kan være svært at aflæse en print-selv billet på telefonen. Jeg formoder, at chaufføren alene har forholdt sig til kundens spørgsmål, som, jeg gentager, lød: "Kan jeg køre med bussen på en togbillet?" Da det er kundens ansvar at have gyldig billet, forventer Sydtrafik ikke, at chaufførerne skal spørge nærmere ind til billetten, eller at chaufføren skal begynde at oplyse kunde om de forskellige typer billetter. Kunden må være stået på bussen ved busterminalen i Mazantigade. Der kan til tider være mange rejsende på omtalte linie, så chaufførerne har ikke tid til at gå ind i detaljer om de forskellige billetter.  
Da kunden selv sagde til kontrollør, at hun ikke havde oplyst chauffør om, at det var en orange billet hun havde, så kontrollør ingen grund til at forespørge hos chaufføren.  
Kontrolløren har ikke taget billede af kundens sygesikringsbevis(sundhedskort), men scannet det, med Sydtrafiks kontrolafgift app, til brug for udskrivelse af afgift.
- c) Korrespondancen med kunden er vedhæftet denne mail. Det er hele korrespondancen, i en lang mail. Kunden er efterfølgende oplyst om at opkrævning sættes i bero, når Sydtrafik får besked om, at sagen er taget op hos Ankenævnet.
- d) Vedhæftet er det billede, som kontrolløren tog af den fremviste billet."

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

" Jeg ønsker ikke at tilbagekalde min klage, da jeg mener, at Sydtrafik overtræder de "fælles landsdækkende rejseregler", hvilket jeg vil uddybe i det følgende.

Sydtrafik, skriver under punkt b i deres svar til klagen:

"Hvis en kunde fremviser billet på en telefon, og spørger chaufføren om hun kan køre med bussen på en togbillet, så forventer Sydtrafik ikke, at chaufføren kigger nærmere på billetten, da det kan være svært at aflæse en print-selv billet på telefonen. Jeg formoder, at chaufføren alene har forholdt sig til kundens spørgsmål, som, jeg gentager, lød: "Kan jeg køre med bussen på en togbillet?" Da det er kundens ansvar at have gyldig billet, forventer Sydtrafik ikke, at chaufførerne skal spørge nærmere ind til billetten, eller at chaufføren skal begynde at oplyse kunde om de forskellige typer billetter. Kunden må være stået på bussen ved busterminalen i Mazantigade. Der kan til tider være mange rejsende på omtalte linie, så chaufførerne har ikke tid til at gå ind i detaljer om de forskellige billetter"



Som det er klart i uddraget ovenfor, så lægger Sydtrafik i deres svar til klagen vægt på, at de som virksomhed ikke *forventer*, at buschaufføren kigger nærmere på den billet, man fremviser ved indstigning. Ligeledes bemærker Sydtrafik, at de som virksomhed ikke *forventer*, at buschaufføren skal oplyse kunden om de forskellige typer af billetter.

Det er min overbevisning, at Sydtrafik her overtræder de fælles landsdækkende rejseregler. Det kan absolut ikke være trafikvirksomhedens beslutning, hvad der "forventes" af buschaufføren – trafikvirksomheden må da forventes på lige fod med den rejsende at følge de fælles landsdækkende rejseregler. Som jeg også fremførte i min klage, så står det klart og tydeligt under de fælles landsdækkende rejseregler, at "chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol". Det må altså ifølge reglerne forventes, at buschaufføren kan være behjælpelig med at oplyse om gyldig rejsehjemmel, hvis buschaufføren bliver forespurgt. Det er ikke acceptabelt, at Sydtrafik forsøger at fralægge sig dette ansvar. Hvis man er i tvivl om rejsehjemmel – hvilket der kan være mange årsager til, herunder komplekse regler, utallige regler at holde styr på, ordblindhed – så bør man kunne få hjælp af trafikvirksomheden. Jeg har vist min togbillet til buschaufføren og spurgt, om jeg kan køre med bussen på den fremviste billet. Hvis buschaufføren ikke kan se billetten ordentligt, så bør svaret ikke være "ja". Det er et vildledende svar, og der er efterhånden mange, der er faldet i samme "fælde", hvilket ikke kan være rimeligt (jf. tidligere afgørelser på klager omkring orangebilletter: <https://www.abtm.dk/verdict-category/orangebillet?page=2>). Hertil vil jeg bemærke, at det formodentlig kun er en lille brøkdelen af lignende tilfælde, der er blevet viderestillet til Ankenævnet for bus, tog og metro. Det må forventes, at det kun er de allermest ressourcestærke personer, der vælger at klage i første omgang, og det kræver yderligere ressourcer at anke. Vidner mængden af klager ikke om, at der er noget helt galt med systemet?

Desuden fremhæver J[Sydtrafik] i uddraget ovenfor, at hvis man står på bussen ved busterminalen i Mazantigade, Kolding, så kan man i endnu mindre grad regne med hjælp fra buschaufføren i spørgsmålet om rejsehjemmel. Her må jeg igen bemærke, at det ikke er trafikvirksomhedens beslutning, hvorvidt buschaufføren skal give korrekte oplysninger – uanset hvilket busstoppested, der er tale om. Selvom det i min optik er uden relevans, så kan jeg i øvrigt oplyse om, at der ikke var specielt travlt ved busstoppestedet ved Mazantigade, da jeg rejste med bussen – det var trods alt fredag formiddag og altså uden for myldretiden. Derfor er [Sydtrafiks] bemærkning, omkring hvorvidt chaufføren havde tid til at gå ind i detaljer om de forskellige billetter, uden relevans.

Ligeledes under punkt b i Sydtrafiks svar til min klage, skriver [Sydtrafik]:

"Da kunden selv sagde til kontrollør, at hun ikke havde oplyst chauffør om, at det var en orange billet hun havde, så kontrollør ingen grund til at forespørge hos chaufføren."

Jeg er uforstående overfor relevansen af denne bemærkning. Kontrolløren kunne have opsøgt buschaufføren for at høre, om det var korrekt, at jeg havde fremvist min togbillet og spurgt, om jeg kunne køre med på den. Som tidligere nævnt sagde jeg "togbillet" i min henvendelse til chaufføren. Dette er ikke ukorrekt, eftersom alle billettyper til tog er togbilletter. Da kontrolløren henvendte sig til mig, forsøgte jeg at udrede situationen, og jeg forsøgte naturligvis ikke at skjule, at jeg ikke havde sagt "orangebillet" – for jeg havde sagt "togbillet". Jeg var på dette tidspunkt ikke klar over, præcis hvilke regler, der var gældende for DSBs produkter, og netop derfor henvendte jeg mig til buschaufføren (modvilligt kan jeg oplyse, at jeg på rejsetidspunktet var oprørt, eftersom jeg netop havde sagt et sidste farvel til min syge mormor på plejehjem, og jeg var af den grund i et personligt dilemma om, hvorvidt jeg skulle læse reglerne på DSBs hjemmeside, eller om jeg "bare" skulle

spørge buschaufføren – jeg valgte til min store fortrydelse den mere overskuelige løsning at spørge buschaufføren). Jeg er med på, at reglerne siger, at det er den rejsendes eget ansvar at have styr på reglerne. Men når reglerne bliver komplekse (vi er vist alle klar over, at samfundet er blevet komplekst, og der er mange regler at holde styr på), så kan man ifølge de fælles landsdækkende rejseregler rådføre sig hos trafikvirksomheden, herunder buschaufføren, og forvente at få hjælp. Det fik jeg ikke, og ansvaret ligger derfor på Sydtrafiks side.”

### **Til dette har Sydtrafik svaret:**

” Det er ikke Sydtrafiks opfattelse, at det ville have ændret sagens udfald, hvis kontrollør havde forespurgt hos chaufføren.

Kunden har holdt sin telefon op, og spurgt om hun kunne køre videre med bussen på sin togbillet, og til dette har chaufføren svaret ja.

Dermed har chaufføren vejledt efter bestemmelserne i De fælles landsdækkende rejseregler, afsnit 2.4.

Jeg mener dog, det er værd at bemærke, at kunden fokuserer meget på Sydtrafiks rolle i denne sag, men undlader at forholde sig til, at hun har accepteret de særlige betingelser, der er for en orange billet. Tydeligvis har hun accepteret de særlige betingelser uden at læse dem, da det angives at DSB Orange ikke gælder til bus. Jeg er fuld af medfølelse for, at kunden har mistet sin mormor, men vil anføre, at jeg ikke kan se, at det har relevans for sagen.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand