

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0254
- Klageren:** XX og YY  
2720 Vanløse
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på hver 1.000 kr. grundet rejse i bus med en DSB Orangebillet, der ikke er gyldig til busrejser
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer én eller begge kontrolafgifter, eller nedsætter dem til 100 kr., og gør gældende, at de er trofaste betalende kunder, som havde spurgt en kontrollør på et tidligere tidspunkt, om deres togbilletter gjaldt til bus. De tilbød at checke ind på deres Rejsekort, men det fik de ikke lov til af kontrolløren
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Rolf Høymann Olsen (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

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

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbene 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.

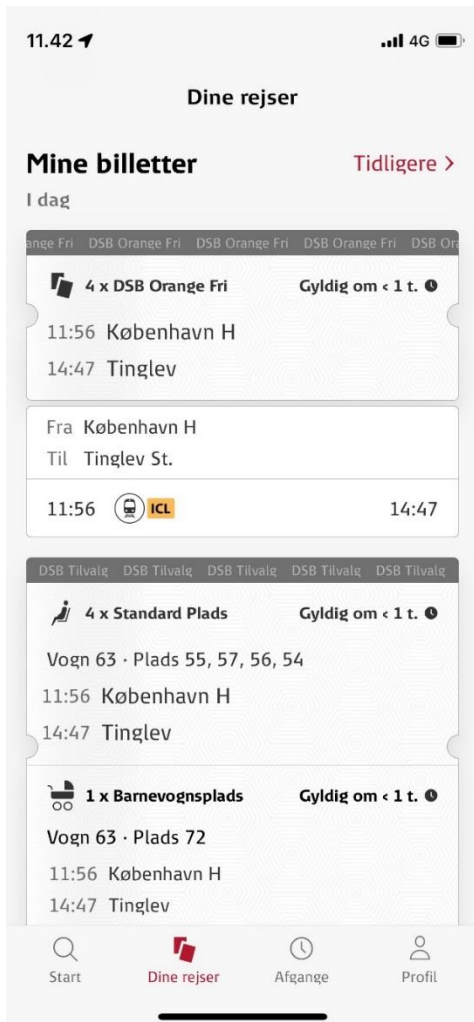
-oOo-

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 og hendes ægtefælle og deres to små børn skulle den 25. april 2024 rejse fra Vanløse til Tinglev st. Som rejsehjemmel havde de købt to DSB Orange Fribilletter, der var gyldige fra København H – Tinglev st.



Ifølge klagerne havde den ene af dem på et tidligere tidspunkt talt med en kontrollør på en station om, der skulle købes billet, når hun havde en billet fra Hovedbanegården i sin DSB-app. Kontrolløren havde kigget på den og sagt, at det skulle hun ikke.

Derfor regnede de med, at de den 25. april 2024 kunne tage bussen fra Vanløse til København H på de Orangebilletter, de havde købt.

Ved Jernbane Allé steg der kontrollører ombord på bussen, og efter kontrol af klageres rejsehjemmel, hvor de blev pålagt en kontrolafgift hver på 1.000 kr.

Den elektroniske kontrolafgift, som kontrolløren indtastede til Movia, ser således ud:

Zone	002
Linje	10
Bus nummer (Gåseddel)	7373
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	28575
Stop	Jernbane Allé
Påstigning	25-04-2024 11:19:32
Udstedt dato/tid	25-04-2024 11:24:33
Stået af	25-04-2024 12:04:03
Passager tal	10
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Orange billet / Klapsæde billet

I en note skrev kontrolløren følgende:

De synes jeg var u menneskeligt de var børne familie jeg skulle give dem lov til at tjekke ind i rejsekortet de viste ikke nu miser de deres Togo det var min skyld

25-04-2024 11:30:05

Samme dag, den 25. april 2024, anmodede klagerne i hver deres klageformular Movia om at annullere kontrolafgifterne. Nedenfor ses den ene:

**"Buslinje:** 10

**Hvor steg du på bussen?:** Hyltebjerg Allé

**Hvor steg du af bussen?:** Flintholm st

**Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen:** Nej

**Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren:** Nej

**Hvad drejer din henvendelse sig om?:** Klage I dag d. 25/4/24 tog min mand og jeg og vores to små børn afsted hjemmefra imod hovedbanegården. Vi måtte først med bus og har begge to rejsekort, men vi havde haft spurgt en kontrollør på et tidligere tidspunkt om vores togbilletter gjaldt til bus, tog og metro og havde fået besked på at det gjorde de.

Vi har også tidligere haft erfaring med at DSB-billetter gælder hertil og tænkte at så skulle vi naturligvis ikke tjekke ind med rejsekort i bussen. Vi mødte så en kontrollør i bus 10 fra [xx]allé til Flintholm station (hvor vi skulle nå et tog ind til København H) og hun gav os så en bøde da hun gjorde os opmærksom på at orange-billetter ikke gælder til bus, men blot tog, på trods af at vi havde rejsekort ved hånden og havde betalt for togbilletter og at det tydeligvis var en ærlig fejl. Der var simpelthen her ingen nåde at hente. Jeg vil gerne klage over denne bøde med en forspørgsel om at eftergive både min og min mands bøde på hele 1000kr stk!

Det vil jeg, idet jeg synes at det er ærgerligt at man fra Trafikselskabet Movias side ikke har en margen med forståelse for faste og betalende kunder som står med to rejsekort og togbilletter og tydeligvis har begået en ærlig fejl.

Det giver ikke incitament for at tage toget en anden gang med vores to små børn på 0 og 2 år. Det ville være langt nemmere for os at leje en bil, men hvis man står over for bøder på 1000kr stk x 2 kan det betale sig langt mere at tage en bil.

Jeg forestiller mig ikke at jeres kontrollører og jeres bødesystem er til for at ruinere eller skræmme jeres faste og betalende kunder væk og i øvrigt forsinke os til vores afgang på hovedbanen og gøre togrejsen sur og ærgerlig for os.

Det er vores fejl, men når det så er sagt så er det svært at få øje på den lille tekst i appen hvor der står at billetten ikke gælder bus og metro, det kan man faktisk først se når man går ind for at checke billetten som en kontrollør gør. Det burde stå med store bogstaver på forsiden der hvor KUNDERNE kigger. Det føles lidt som bondefangeri. Vi håber at i vil tage min klage op til overvejelse og eftergive vores bøder."

Movia spurgte samme dag, den 25. april 2024, deres kontrollør således:

"

#### **KUNDENS KLAGE**

*"Jeg har talt med en kontrollør om jeg skulle købe billet når jeg havde en billet fra Hovedbanegården i min DSB app. Han kiggede på den og sagde at det skulle jeg ikke. Normalt tjekker vi altid ind for at være på den sikre side, denne gang lod vi være fordi vi havde købt billet som vi troede dækkede. Kontrolløren viste ingen forståelse til trods for at vi stod med rejsekort, to børn i barnevogn og klapvogn og var klar til at tjekke ind. "*

#### **SPØRGSMÅL**

1. Har kunden fået vejledning af dig om at kunne bruge Orange billet eller snakker kunden om en anden kontrollør der ikke var på bussen?
2. Var kunden i gang med at checke ind på sit rejsekort?

Kontrolløren svarede samme dag:

**"Nej, kunden har ikke fået vejledning af mig at måtte bruge orange billet i bussen. Tværtimod fik kunden at vide at ikke måtte bruge det i busser og det står også på selve billetten. Kunden var ikke i gang at tjekke ind på rejsekort. Kunde sagde de kan genkende ind på rejsekort de viste ikke de var 2 personer."**

Derpå skrev Movia den 25. april 2025 til klageren, at de fastholdt kontrolafgiften, og begrundede det:

**”Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift**

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.

En DSB Orange Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billettens 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.

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.

Movia fastholdt kontrolafgiften til den anden klager den 8. maj 2024, da DSB Orangebilletter ikke er gyldige til busrejser:

**”Vi kan desværre ikke annullere din kontrolafgift**

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 bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Da du mødte vores kontrollør i bussen, rejste du med en DSB Orange-billet.

En DSB Orange Billet er et prismæssigt reduceret DSB-produkt, og der er derfor en række betingelser knyttet til billettens 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.

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.”

Derefter indbragte klagerne sagerne for ankenævnet, hvortil de har oplyst, at kontrolløren først ville nøjes med at udstede en kontrolafgift til den ene af dem, men da de blev ved med at forsøge

at tale deres sag, besluttede kontrolløren sig for at udstede en afgift til dem hver.

Movia har hertil gjort gældende, at det er helt nye oplysninger, som de ikke kan lade indgå i sagens vurdering.

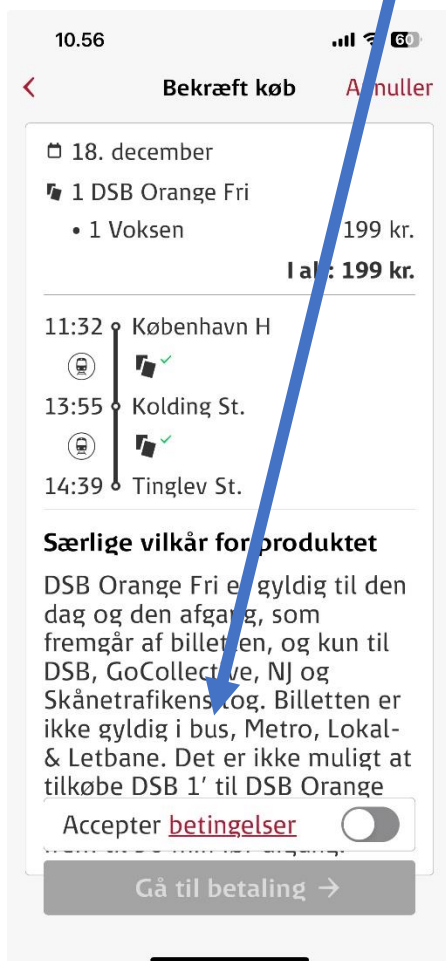
### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagernes DSB Orange Fribilletter var efter deres ordlyd gyldige fra København H til Tinglev st.

Det er uvist om klagerne i forbindelse med deres køb i DSB-appen indtastede busstoppestedet som startdestinationen, eller om de kun søgte billetter på strækningen København H – Tinglev st.

Hvis de havde indtastet busstoppestedet, ville de have fået oplyst i købsflow'et, at billetterne ikke var gyldige til hele rejsen, idet Orangebilletter ikke er gyldige til bus.

Hvis klagerne udelukkende har søgt billetter til selve togstrækningen, vil der ikke komme den pågældende advarsel som i ovenstående tilfælde, men inden kunden skal godkende handelsbetingelserne, popper der en besked op om, at der knytter sig særlige betingelser til Orangebilletter, herunder at de ikke er gyldig til busrejse:



Således som købsflow'et med pop-up-beskeden og den endelige billet er udformet, hvor det står anført, når kunden klikker på billetten, at billetten ikke gælder i bus, er det ankenævnets opfattelse, at kunden gøres tilstrækkeligt opmærksom på, at Orange Fribilletter ikke er gyldig til busrejser.

Ankenævnet bemærker, at klagernes busrejse foregik før billetterne var gyldige tidsmæssigt, og på en strækning før billettens startdestination, København H. Klagerne var dermed ikke berettiget til at antage, at deres billetter var gyldig rejsehjemmel til den foretagne busrejse.

Herefter blev kontrolafgifterne for rejse i bus på DSB Orange Fribilletter pålagt med rette, og der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes, 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.

Den omstændighed, at en kunde, der ikke har forevist gyldig rejsehjemmel til en kontrollør, tilbyder at checke ind på sit Rejsekort, ændrer ikke på, at kunden ikke foreviste gyldig billet i selve kontrolsituationen, og at trafikvirksomheden er berettiget til at fastholde kontrolafgiften.

## **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:**

### **Klagerne anfører følgende:**

" D. 25/4/24 tog min mand og jeg og vores to små børn afsted hjemmefra imod hovedbanegården. Vi måtte først med bus og har begge to rejsekort, men vi havde haft spurgt en kontrollør på et tidligere tidspunkt om

vores togbilletter gjaldte til bus, tog og metro og havde fået besked på at det gjorde de. Vi har også tidligere haft erfaring med at DSB-billetter gælder hertil og tænkte at så skulle vi naturligvis ikke tjekke ind med rejsekort i bussen. Vi mødte så en kontrollør i bus 10 fra Hyltebjerg allé til Flintholm station (hvor vi skulle nå et tog ind til København H) og hun gav os så en bøde da hun gjorde os opmærksom på at orangebilletter ikke gælder til bus, men blot tog, på trods af at vi havde rejsekort ved hånden og havde betalt for togbilletter og at det tydeligvis var en ærlig fejl.

Kontrolløren tilbød i første omgang kun at give min mand en bøde da hun godt kunne se at der her var tale om en ærlig fejl, men i det jeg forsøgte at tale vores sag blev hun fornærmet og gav os begge to en bøde på 1000 kr hver. Derfor er det ikke korrekt som sagsbehandleren fra Movia skriver i sin afgørelse: "Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det." Kontrolløren kunne her, som repræsentant for Movia, åbentbart godt vurdere situationen og se igennem fingrene med den ene af vores kontrolafgifter lige indtil jeg beklagede mig og hun blev fornærmet over det og besluttede sig for også at give mig en bøde på 1000 kr. Så hvis Movia på denne måde kan lave forskelsbehandling og vurdere individuelle situationer, så mener jeg også at det er muligt at vurdere hvor vidt der er tale om bevidst snyd eller en ærlig fejl i denne sammenhæng. Så sent som i lørdags overhørte jeg en kontrollør på kystbanen fra Humlebæk mod Kbh, lade en gruppe turister med cykler slippe med en advarsel, da deres cykelbilletter ikke var korrekte. Hun sagde at de skulle huske det til næste gang. Der er altså igen forskel på kontrollører og individuelle situationer.

Sagsbehandleren skriver i øvrigt at det fremgår tydeligt på billetten at en DSB Orange billet ikke er gyldig i bussen, samt under bestillingen - dette er ikke vores oplevelse. Det står meget utilgængeligt i appen og er kun til at få øje på hvis man går ind for at scanne billetten som en kontrollør gør når de checker billetter og står altså ikke et sted der umiddelbart er til at få øje på som passager. Det føles lidt som bondefangeri når det ikke står mere tydeligt og tilgængeligt for kunden. Det er muligvis fair at give os en bøde så vi kan huske betingelserne for orangebillet til en anden god gang, men jeg mener ikke at bøden passer til forseelsen. Vi er kørt 3 stop med bussen, vi har rejsekort, vi har togbillet og to små børn under 3 år med os på vej ind for at nå en afgang på hovedbanegården, vi er tydeligvis ikke ude på at snyde og jeg vil derfor anke afgørelsen og forespørge om vi som minimum kan få nedsat bøderne markant så de passer til forseelsen.

Vi håber at i vil tage min klage op til overvejelse og give os medhold. Det er virkelig mange penge for vores lille børnefamilie. Vi håber på jeres forståelse og barmhjertighed, tak.

**Ønsker at opnå:** Jeg ønsker at få nedsat min bøde til en markant lavere beløb svarende til forseelsen, fx 100 kr som der engang var det fastsatte beløb man skulle betale i bøde hvis det var første gang man rejste uden rejsekort / havde glemt kortet derhjemme / havde glemt at checke ind."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Movia fastholder, at kontrolafgifterne er korrekt udstedte på baggrund af [klagernes] manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Deres sager omhandler, at de 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 billettens 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.

De fælles landsdækkende rejseregler:

#### **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.*

#### **2.4.3. Brug af Rejsekort**

*Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.*

#### **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 10 ved Jernbane Allé kl. 11:19:32 den 25.04.2024 for at foretage billetkontrol. [klagerne]er på bussen i forvejen. De oplyser i egen indsigelse at være steget på ved stoppestedet Hyltebjerg Allé, der jf. turoversigten er tre stop forinden. Jf. turoversigten har de derfor befundet sig i cirka 4 minutter på bussen, da kontrolløren stiger på.

**Hvor steg du på bussen?: Hyltebjerg Allé**

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
---	------------	---------------	----------	----------	-----------	-----------

18	Åbjergvej (2110)	●	●	11:13	11:13	11:13:34	11:14:03
19	Hyltebjerg Allé (2111)	●	●	11:14	11:14	11:14:54	11:15:29
20	Helga Larsens Plads (28565)	●	●	11:15	11:15	11:16:11	11:16:24
21	Vanløse St., Jydeholmen (1638)	●	●	11:16	11:16	11:17:15	11:17:40
22	Jernbane Allé (28575)	●	●	11:17	11:17	11:19:31	11:19:45
23	Flintholm St. (28654)	●	●	11:19	11:19	11:20:27	11:21:22

I årsagsfeltet blev noteret "Orange billet / klapsæde billet", da [klagerne] fremviste en Orange Billet, der ikke er gyldig i busserne. De modtager derfor kl. 11:24:33 deres kontrolafgift.

Stop	Jernbane Allé
Påstigning	25-04-2024 11:19:32
Udstedt dato/tid	25-04-2024 11:24:33
Stået af	25-04-2024 12:04:03

Årsag | Orange billet / Klapsæde billet

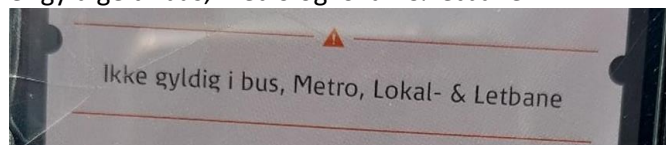
### **Kommentarer og afgørelse**

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 begge deres fremviste billetter, kan vi se, at der på forsiden af begge oplyses om, at de ikke er gyldige til bus, metro og lokal- & letbane.



Af betingelser til Orange-billet gælder blandt andet, at de kun er gyldige til den afgang, som fremgår af billetten, og at den ikke gælder i bus.

## 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 tospersonalet 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.

### 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 afgang 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

**166,-**

DSB Orange billet

**190,-**

DSB Orange Fri billet

**426,-**

Standard billet

DSB 1'

**606,-**

DSB 1' 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 **Fredericia St.**

⋮

Til **København H**

### 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 kundetyper 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 advarselsslamper undervejs, hvor billetens gyldighed fremgår.

### I høring hos kontrollør

For en sikkerheds skyld sendte Movia sagen i høring hos kontrolløren, for at vi kunne høre omkring de påståede Rejsekort, og for at udelukke at den tidligere kontrollør, de mener at have fået forkert vejledning af, ikke var i den pågældende bus.

### **SPØRGSMÅL**

1. Har kunden fået vejledning af dig om at kunne bruge Orange billet eller snakker kunden om en anden kontrollør der ikke var på bussen?
2. Var kunden i gang med at checke ind på sit rejsekort?

### Svar fra kontrollør

*"Nej, kunden har ikke fået vejledning af mig at måtte bruge orange billet i bussen. Tværtimod fik kunden at vide at ikke måtte bruge det i busser og det står også på selve billetten. Kunden var ikke i gang at tjekke ind på rejsekort. Kunde sagde de kan genkende ind på rejsekort de viste ikke de var 2 personer."*

På baggrund af dette svar mener vi at kunne udelukke, at nogen på den konkrete bus havde givet dem forkert vejledning.

### **Uddrag fra klagerens indsigelse den 25.04.2024:**

*" Det vil jeg, idet jeg synes at det er ærgerligt at man fra Trafikselskabet Movias side ikke har en margen med forståelse for faste og betalende kunder som står med to rejsekort og togbilletter og tydeligvis har begået en ærlig fejl."*

Movia har ingen grund til at tænke, at en kunde uden gyldig billet har haft til hensigt at snyde, men vi har omvendt sjældent mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, koncentrationssvigt, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, en blanding af flere kombinationer eller noget helt andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Det er således ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som rejser på en Orange-billet, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift. Vi mener, der fremgår tilstrækkelig vejledning i købsprocessen plus at det fremgår af billetten.

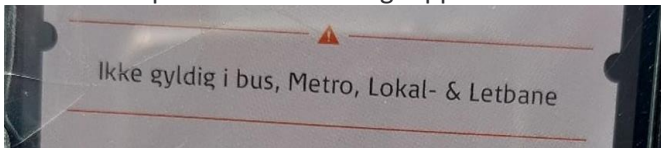
Når man først har taget plads i bussen, vil det ikke være muligt på et senere tidspunkt at checke ind. Derfor er det desværre underordnet, at klagerne var i besiddelse af to Rejsekort, da de mødte kontrolløren, da disse skal være checket ind inden rejsens start, for at de kan udgøre en gyldig rejsehjemmel.

#### 2.4.3. Brug af rejsekort

*"Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads."*

*"Det burde stå med store bogstaver på forsiden der hvor KUNDERNE kigger. "*

Vi mener ikke, at det kan fremgå meget tydeligere, at billetten ikke er gyldig i busser, da det står på billet- tens forside på både Hannahs og Jepes fremviste billetter.



*"Vi tænker ikke at meningen med disse bøder er at ramme dem der altid betaler billetter og af nød tager det offentlige, fordi de ikke har råd til at rejse med bil."*

Da vi netop sjældent har mulighed for at vurdere, hvad der er bevidst eller ubevidst unddragelse af betaling, er det vanskeligt at mønte afgiftssystemet på bestemte grupper, da vi ikke ønsker at være fordomsfulde over for folk, der rejser uden gyldig billet. Selvbetjeningsystemet med billetter har den forudsætning, at kunden selv må tage ansvaret for eventuelle fejlkøb. Vejledning og gyldighed fremgår både i købsprocessen og på den endelige billet.

*"Vi håber at i vil tage min klage op til overvejelse og eftergive vores bøder. Min mands kontrolafgiftsnummer er: [xx]Det er virkelig mange penge for vores lille børnefamilie."*

Movia har forståelse for, at det er frustrerende og mange penge at betale for afgifter. Derfor anbefaler vi altid, at man er ekstra opmærksom på hvilke billetter, man køber. Vi henviser også til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4, hvori det fremgår, at kunden ved modtagelse af sit produkt selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

#### Movias konklusion

Vi mener alt i alt, at det fremgår tilstrækkeligt tydeligt, at Orange-billetter ikke er gyldige i bussen. Når det både fremgår under købsprocessen og på selve billetten, at billetten ikke er gyldig, men kun på de anviste afgange, mener vi, at det er på eget ansvar, at [klagerne] alligevel valgte at rejse på billetterne.

Vi vurderer ikke, at ansvaret kan være overdraget til andre end dem selv, da de kun selv har valgt at rejse på billetterne.

Movia fastholder afgiften, da de 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 sagens omstændigheder finder Movia ikke, at der i de to sager har foreligget omstændigheder, der gør, at de skal fritages for kontrolafgifterne.

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

”Vi ønsker at fastholde klagen. Jeg kan godt se ud fra det fremsendte materiale at det hele går op i paragraffer og er meget firkantet og at chancen for medhold nok er lille. Dog vil jeg fastholde klagen da vi i kontrolsituationen får tilbudt en nedsat bøde på 1000 kr (altså at den ene af os går fri) i stedet for 2000 kr - vel og mærke indtil vi argumenterede for vores sag og kontrolløren blev fornærmet og gav os begge to en bøde på 1000 kr. hver - som tidligere nævnt. Kontrolløren er i kontrolsituationen repræsentant for Movia og står altså her og omgår paragrafferne og vurderer en situation individuelt. Når man siger A må man sige B og her åbner Movia op for at bøden er til diskussion og jeg vil derfor anke om en nedsat bøde da kontrolløren her begår en fejl og giver et falsk indtryk af at situationen er til forhandling - det må være et selvmål for Movia.

Herudover til jeg gerne svare på kontrollørens svar, hvilket er en smule svært at tyde.

Hun skriver:

”Nej, kunden har ikke fået vejledning af mig at måtte bruge orange billet i bussen. Tværtimod fik kunden at vide at ikke måtte bruge det i busser og det står også på selve billetten. Kunden var ikke i gang at tjekke ind på rejsekort. Kunde sagde de kan genkende ind på rejsekort de viste ikke de var 2 personer.”

I forhold til den vejledning vi tidligere havde fået fra en anden kontrollør om at DSB orange billet var ok i bus og tog, er der ikke tale om den pågældende kontrollør som udskriver bøden. Desværre har vi ikke mulighed for at dokumentere det vi bliver rådført med fra den anden kontrollør på stationen da vi ikke fik navn eller oplysninger fra denne i situationen, da det bare var et spørgsmål i forbifarten.

I forhold til at vi viste at vi var to personer, så er dette fra vores opfattelse lige lodret løgn, da hun på dette tidspunkt stod over for os begge to og vores to børn og lænede sig lidt ind til min mand og tilbød ham en enkelt bøde. Hun havde 100% godt set og opfattet at vi var to på dette tidspunkt. Jeg har ikke lyst til at hænge kontrolløren ud for i et øjeblik medfølelse at begå denne fejl, men jeg må desværre argumentere for som længere oppe, at siger man A må man sige B og her er kontrolløren altså repræsentant for Movia og vælger så at gøre situationen personlig og blive fornærmet da jeg forsøger at argumentere for at ingen af os skal have en bøde.”

### **Til dette har Movia svaret:**

”Alt dette, klager beskriver i svaret i sag 24-0254, er hel ny information, der ikke er blevet nævnt tidligere i nogen af indsigelserne. Hvis en kunde mener, at der har været tale om bedrageri eller forsøg på samme fra kontrolløren, som beskrives her, foretages der normalt følgende:

1. Holdlederen underrettes.
2. -Kontrolløren spørges ind til hændelsen.

3. Klager bliver vejledt om muligheden for at klage specifikt over kontrolløren eller evt. gå til politiet, hvis det skønnes som meget alvorligt.

Da afgiften er over et halvt år gammel, skønner vi det som urealistisk, at kontrolløren ville kunne huske noget af kontrolsituationen. Her henviser vi også til forældelses- og passivitetsfristen som angivet i de fælles landsdækkende rejseregler § 16:

**16. Klager**

*"Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet."*

Movia henviser til, at sagen blev sendt i høring hos kontrolløren samme dag som modtagelse af indsigelsen med de på det tidspunkt relevante spørgsmål i forhold til det officielle klagegrundlag. Her afvises det blankt, at kontrolløren skulle have givet forkert vejledning samt at klagerne var i gang med at checke ind på noget Rejsekort.

Dette fandt Movia afgørende i forhold til vurderingen om at fastholde afgiften."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand