

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0177
- Klageren:** XX
2800 Kongens Lyngby
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun forsøgte at købe billet via sin DOT Mobilbilletter-app og troede, at beskeden på telefonen om "manglende server med værtsnavnet" skyldtes manglende dækning, og ikke at appen var udfaset og erstattet med en ny
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. april 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

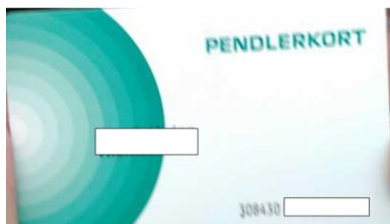
-oOo-

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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har et Rejsekort Pendler inkl. metrotillæg til at rejse mellem sit hjem og arbejdspladsen på strækningen Lyngby – Islands Brygge. Pendlerkortet dækker zonerne 01, 02, 30 og 41.



Zonekort:

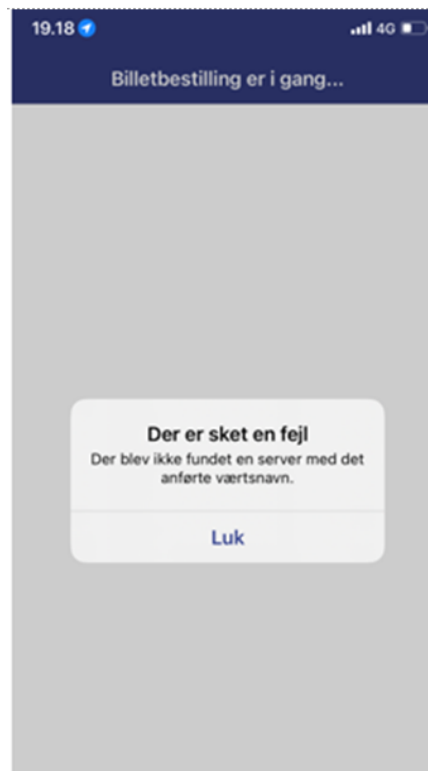
Ifølge klageren skulle hun den 5. december 2021 rejse til lufthavnen med metroen, og hun ville derfor tilkøbe zone 03 og 04 til sit Rejsekort Pendler via sin DOT Mobilbilletter-app på telefonen. Dette havde hun tidligere gjort, når hun skulle tilkøbe zoner til sit pendlerkort.

Metro Service har oplyst, at denne app imidlertid udfaset pr. 19. november 2019 og helt lukket den 22. november 2019, hvorefter den blev erstattet med en ny app fra DOT, nemlig DOT Billetter-app.

Klageren har gjort gældende, at hun befandt sig ombord på metroen inden for sit pendlerkorts gyldighedsområde, mens hun forsøgte at tilkøbe en 2-zoners billet på sin telefon, hvor følgende pop-up-besked om mobilclippekort kom frem på hendes skærm:

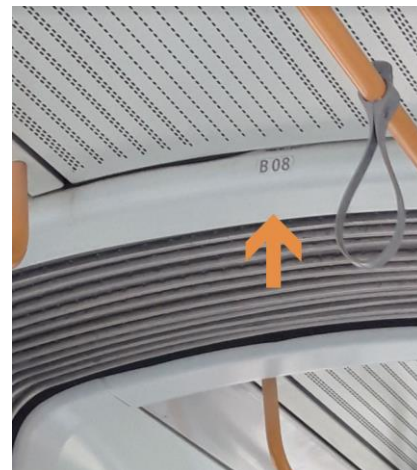


Klageren fandt ikke beskeden relevant, da hun ikke skulle købe klippekort, men en billet. Hun troede, at den manglende funktionalitet kunne skyldes, at hun havde fået nyt betalingskort, og hun indtastede derfor sit betalingskorts cifre i appen. Men heller ikke dette hjalp på funktionaliteten, og hun fik følgende meddelelse på telefonskærmen:

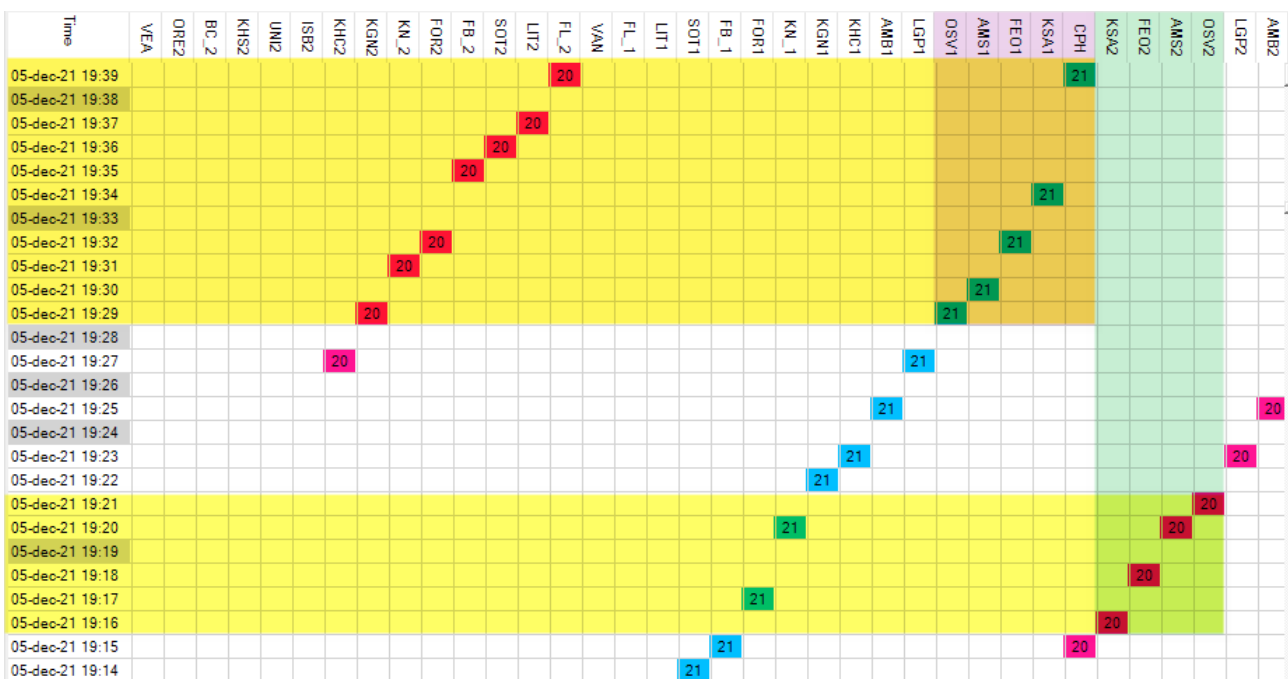


Hun regnede med, at det måtte være manglende netværk om bord på metroen, der var skyld i den manglende forbindelse til serveren, og forsøgte derfor at købe en sms-billet via sin telefon. Men da det var en arbejdstelefon, var denne adgang spærret.

Ifølge Metro Service understøttes klagerens forklaring ikke af stewardens og metroens logs. Det fremgår nemlig af disse, at klageren rejste med metro nummer 20 på strækningen *fra* Lufthavnen *mod* Nørreport, og efter at metroen havde forladt Kastrup st. i zone 04, blev hendes rejsehjemmel kontrolleret. Da hun ikke havde rejsehjemmel til denne zone, blev hun kl. 19:16:32 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften blev udstedt til Nørreport st., fordi klageren oplyste dette til stewarden. Efter at stewarden havde udstedt kontrolafgiften, steg han af metro nummer 20 og om bord på metro nummer 21, der havde retning *mod* lufthavnen. Her satte han ved Øresund st. et kontrolmærke på en anden rejsendes rejsekort kl. 19:29 og udstedte derpå en kontrolafgift til denne rejsende. Metrotogets nummer indtastes på kontrolafgiften af stewarden, der ser nummeret inde i metroen:



Metroernes kørsel:



Stewarden tog kl. 19:16 et billede af klagerens telefonskærm, hvor beskeden om "manglende server med det pågældende værtsnavn" fremgik:



Samme aften den 5. december 2021 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften på baggrund af de beskeder, der var poppet op i appen under hendes forsøg på at købe billet.

Den 7. december 2021 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at DOT Mobilbilletter-appen blev lukket i november 2019 og ikke kan benyttes til at købe billetter, hvorfor man modtager fejlbeskeder, hvis man forsøger. Metro Service anførte, at hvis man vil købe billet via app, skal man i stedet benytte sig af DOT Billetter-appen eller DSB-appen. Videre anførte de, at de kunne se, at klageren havde forsøgt at købe billet via sms, men at dette ikke var tilladt på hendes telefonnummer.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

På forespørgsel har Metro Service fremlagt log fra klagerens forsøg på køb af sms-billet, som de refererede til i afgørelsen af 7. december 2021. Metro Service har præciseret, at det var et forsøg den 3. december 2021 - to dage inden kontrolafgiften – de kunne se i loggen:

mTicket - 1415 Hovedstaden: Søge resultater

Kunde ID: eller [Avanceret søg](#)

| | Købstidspunkt | Kunde ID | Produkt | Bestillingskanal | Betalingskanal |
|--|--|----------|----------------------------|------------------|----------------|
| | Fredag 3. december 2021, 16:24 | 452 | 2 zoner voksen opgradering | SMS | SMS |
| | Tirsdag 16. november 2021, 10:13 | 452 | | SMS | SMS |
| | Søndag 7. oktober 2018, 19:58 | 452 | 2 zoner voksen | SMS | SMS |

Billet detaljer

Kunde ID:

Status: Fejl

Bestillingskanal: SMS

Betalingskanal: SMS

Kontrolkode: TUT5ZUBL03321K1624

Serial kode: TUT5ZUB

Billet ID: 433441896

Pris: 24,00 DKK

Købstidspunkt: Fredag 3. december 2021, 16:24

Operatør: Telenor

Applikation: 1415 Hovedstaden

Transaktion detaljer

Status: Fejl

Billet egenskaber

product.count: 2 zoner voksen opgradering=1;

certificate: +234723964+ +792560346+ +374443046+ +973960000+

multiple.ticket.parameter: Saadults=1&children=0&bicycles=0&youths=0&senior=0

startzone: 3

zones: 2

product.id: [2000](#)

System meddelelser

- Der er ingen system meddelelser
- Planlagte service vindue
- Ingen planlagte service vinduer

Betalings oversigt

| Tidsstempel | Handling | Retning |
|----------------------------|---|---------|
| 3. december 2021, 16:24:05 | Billet bestilt | ← |
| 3. december 2021, 16:24:05 | Sender validerings SMS | → |
| 3. december 2021, 16:24:10 | Validerings SMS modtaget | → |
| 3. december 2021, 16:24:25 | Billet venter | ← |
| 3. december 2021, 16:24:25 | Leverer billet | → |
| 3. december 2021, 16:24:27 | Fejl i billet | → |
| 3. december 2021, 16:24:27 | Fejl i billet: Ukendt fejl fra operatøren | → |
| 3. december 2021, 16:24:27 | Info besked sendt | → |
| 3. december 2021, 16:24:32 | Info besked modtaget | → |

Videre har Metro Service oplyst, at Unwire, der leverer sms-billetter, ikke har modtaget eller sendt noget til klagerens telefonnummer efter den 3. december 2021, og altså heller ikke den 5. december 2021, hvor klageren gør gældende at have forsøgt at købe en sms-billet:

[Redacted] (Unwire Support)

Feb 24, 2022, 12:52 GMT+1

Hej **[Redacted]**

Jeg har tjekket i databasen, da det kan ske at kunder sender SMS beskeder ind som ikke dukker op i historikken hvis den ikke kan henføres til en billet, men jeg kan ikke se at vi har modtaget eller sendt noget til dette telefon nummer efter den 3/12

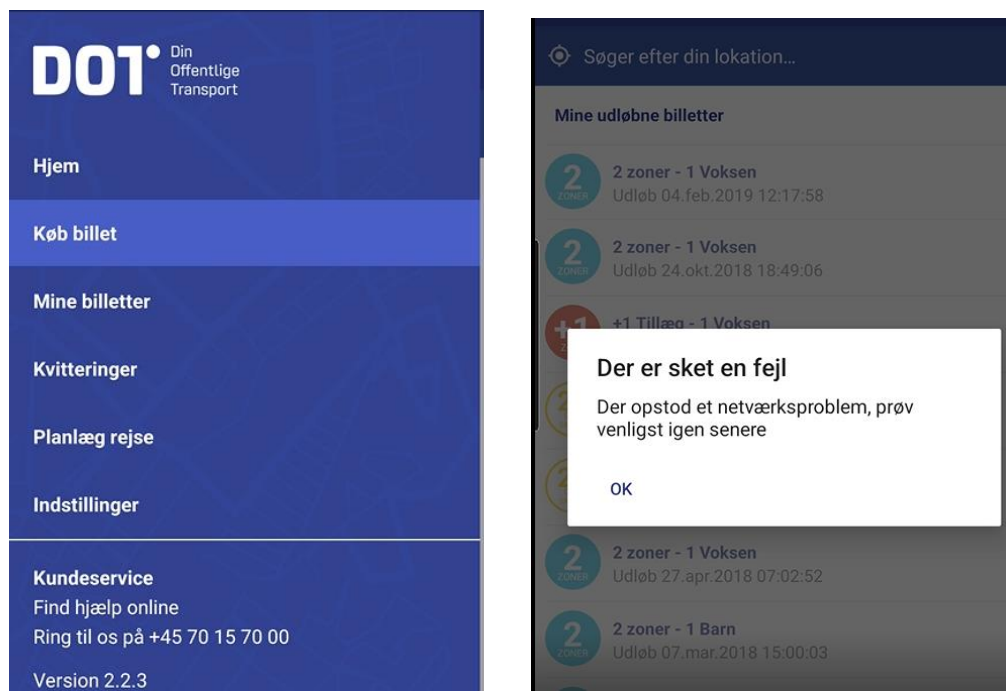
Endelig har Metro Service anført, at deres ansvarlige salgskanalmanager oplyser:

" Hvis jeg husker ret kørte backend videre i 6 måneder, dvs. til og med april 2020.

Jeg synes, at kundens skærbillede ser lidt mærkeligt ud. Jeg har vedhæftet en skærmoptagelse af, hvordan DOT Mobilbilletter app ser ud på min telefon, når jeg åbner den i dag. Som I kan se,

er der ingen produkter at vælge, og derfor kan der heller ikke være en billetbestilling i gang. Det skal derfor være en meget optimistisk kunde, som stiger ombord på toget uden en billet, da der ikke engang er produkter at vælge. Skærmbilledet viser også en anden fejlbesked end den på kundens telefon."

[Stillbilleder indsat fra videoen. Videoen er forevist for ankenævnets medlemmer]



Og videre:

"Som svar på det, kunden klager over, at man ikke skal kunne tilgå appen, hvis den lukker ned, så vil jeg svare, at vi ikke er i kontrol over apps, som kunderne har installeret på deres telefoner. Ud-gående apps vil derfor ikke kunne fjernes på kundens telefon medmindre kunden selv fjerner dem. Sådant som den gamle app blev lavet, så var den afhængig af backend for at vise beskeden om, at kunden skulle installere DOT Billetter app. Da vi havde brug for at time forskellige beskeder (først: Nu lukker denne app snart – senere: Nu er denne app lukket, du skal bruge DOT Billetter app), var vi nødt til at styre fejlbeskederne via backend.

Nu hvor backend er lukket ned, vises default beskeden, når appen slet ikke kan komme i kontakt med backend, nemlig at der er opstået et netværksproblem, prøv igen senere. Det er desværre ikke muligt for os at bygge en anden mere sigende fejlbesked ind i appen, da backend ikke længere eksisterer, og appen ikke længere udgives i App Store/Google Play."

Klageren har over for ankenævnet, trods oplysningerne om metroens retning, fastholdt, at hun den 5. december 2021 rejste i retning *mod* lufthavnen, men at hun ikke har nogen dokumentation herpå.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med logs fra metrotog nr. 20, der forlod Kastrup st. kl. 19:16 i retning mod Nørreport st., hvortil kontrolafgiften blev udstedt efter klagerens oplysning til stewarden om destination, lægger ankenævnet til grund, at klageren rejste i retning fra Lufthavnen st. i zone 04. Klageren har ikke over for ankenævnet godtgjort, at noget andet var tilfældet.

Ankenævnet lægger derfor også til grund, at klageren ved påstigning på metroen i zone 04, ikke havde nogen gyldig billet, idet denne zone ikke er på hendes pendlerkort.

Den mobilapp, som klageren anvendte til sit forsøg på at købe en billet, blev udfaset i november 2019, hvorefter der i de seks følgende måneder via back-end blev givet besked om at benytte den nye DOT-app. Efter dette tidspunkt var det ikke længere teknisk muligt at tilgå back-end, og brugere fik en pop-up-besked om, at der ikke kunne findes en server med "det pågældende værtsnavn".

Om end denne besked ikke er gennemskuelig for personer uden særlig it-indsigt, måtte det have stået klart for klageren, at der ikke var forbindelse til serveren, og at hun ikke havde gennemført noget billetkøb og dermed heller ikke havde betalt for rejsen i zone 04, hvor kontrollen fandt sted.

Den omstændighed, at klageren den 3. december 2021 – to dage inden kontrolafgiften - forgæves havde forsøgt at købe en sms-billet med sin arbejdstelefon, der ikke tillod dette, ændrer ikke ved, at det efter ankenævnets opfattelse beroede på klagerens eget forhold og ikke forhold, som Metro Service var ansvarlig for, at klageren ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel den 5. december 2021.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette.

På baggrund af den store risiko for omgåelse af passagerens pligt til at betale for hele rejsen, hvis passageren anses for at have en gyldig billet ved forsøg på at benytte en billettapp, der for længst er udfaset og ikke længere opdateres/supporteres, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 trafikelskaber 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.

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har modtaget en kontrolafgift i metroen, da jeg ikke kunne købe en tillægsbillet til mit pendlerkort. Mit pendlerkort dækker strækningen Lyngby - Islands Brygge og jeg skulle denne dag til lufthavnen, hvorfor jeg sætter mig i S-toget og Metroen og ønsker at købe en tillægsbillet via DOT. DOT skriver, da jeg åbner app'en "Vigtig besked. Den 19. januar 2019 er sidste dag, du kan købe Mobilklippekort. Klippekort købt fra den 20. juli 2018 til den 19. januar 2019 vil kun være gyldigt til den 19. juli 2019." Jeg skal blot købe en tillægsbillet, men har ikke behov for et klippekort, hvorfor jeg flere gange på ruten forsøger at købe en billet, men bliver hver gang mødt med beskeden "Der er sket en fejl. Der blev ikke fundet en server med den anførte værtsnavn." Jeg forsøger at opdatere mit Visakort i app'en, da jeg tænker der kan være fejl i betalingskortet, men bliver mødt af samme besked.

Jeg finder, at meddelelsen om mobilklippekort og serverfejl er vildledende og det er først nu, hvor jeg modtager afgørelsen fra Metro, at jeg erfarer, at det er selve appen "DOT" der er lukket og ikke kun klippekortfunktionen. Endvidere vil jeg gerne pointere, at da DOT-appén virkede fandt app'en den zone man var i, hvorfor en tillægsbillet var naturlig at købe, når man sad i toget/metroen og ikke på perronen før rejsen."

Indklagede anfører følgende (som dog ændres i de efterfølgende svar):

"Klageren fik i forbindelse med billetkontrol den 5. december 2021 udstedt en kontrolafgift kl. 19:16. Kontrolafgiften blev udstedt, idet klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Pendlerkortet klageren fremviste på billetteringstidspunktet var gyldigt til zonerne 01, 02, 30 og 41.

| Detaljer periodekort | |
|-----------------------------|---|
| Navn på periodekort | DOT Pendlerkort m. Metro |
| Fra | København, City (DOT 1) |
| Til | Lyngby, Bagsværd og Hareskov (DOT 41) |
| Via | |
| Gyldig til metro: Ja | |
| Zoner | København, City (DOT 1), Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 2), Hellerup og Gentofte (DOT 30), Lyngby, Bagsværd og Hareskov (DOT 41) |
| Dage til fornyelse skal ske | 23 ▶ Forny periode () |
| Fornyelsesaftale | Nej ▶ Fornyelsesaftale () |
| Pris for dette periodekort | 800,00 kr. |

| Kunde / kort | |
|-------------------|------------------------------|
| Data fra database | |
| Kundenavn | <input type="text"/> |
| CPR-nr. / CVR | <input type="text"/> 89-XXXX |
| Kundenr. | <input type="text"/> |
| Kortnr. | 308430 <input type="text"/> |
| Korttype | Rejsekort personligt |
| Kortstatus | Aktivt |

Klageren blev imidlertid billetteret i zone 04, og manglede således 2 zoner (zone 03 og 04) for at have gyldig rejsehjemmel, og da der ikke kunne fremvises gyldig billet for disse 2 zoner, blev der helt korrekt udstedt en kontrolafgift.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar at have gyldigt kort eller billet, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer, og dels af de fælles landsdækkende rejseregler, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet, at kunden på forlangende skal fremvise sin gyldige rejsehjemmel samt konsekvensen ved manglende fremvisning:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjem-

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør

På alle metrostationer er der opsat informationstavler, hvoraf det fremgår, at rejse med metroen kræver gyldig rejsehjemmel, konsekvensen ved mangel af samme, samt hvordan kunderne kan komme i kontakt med DOT/metroen, måtte de have brug for hjælp.

Af informationstavlen **Rejseinformation / Billetter** fremgår blandt andet følgende tekster:



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.



Kontakt og info Contact and info

Du kan altid finde mere information på DOTs hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktpunkter. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoknappen på billetautomaterne eller ved at kontakte kundeservice:

DOT kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

Additional information can be found on our website, by using the yellow intercoms that you find on platforms and in the trains, or by using the info button on the ticket vending machines. You can also get help with your journey from our customer service:

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk.

... og af informationstavlen **Velkommen i metroen** fremgår følgende tekster:



Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.



Læs mere om rejseregler på DOTs hjemmeside:
dinoffentligetransport.dk

Read more about travel regulations on the website:
publictransport.dk

DOT Kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk

Klagen anfører i sin henvendelse til ankenævnet, at hun skulle købe en tillægsbillet til sit pendlerkort. En tillægsbillet ville under alle omstændigheder ikke have været nok, da denne kun kan købes for én zone.

Af vejledningsdokumentets punkt 19. **Tilkøb til pendlerkort** fremgår der:

19. Tilkøb til pendlerkort

Gyldigheden af et pendlerkort kan udvides ved tilkøb af én zone. For pendlerkort uden gyldighed til metro, gælder et én-zones tilkøb også som tilkøb af gyldighed til metro.

Du kan rejse ubegrænset med tog, bus eller metro inden for den gyldighed, der er købt tilkøbsbillet til (se nærmere om zonegyldighed og tidsgyldighed herunder). Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billet. Pendlerkortet og den ny billet opfattes som to separate rejser.

Tilkøbsbillet til pendlerkort kan købes i DOT app, DSB App via SMS 1415 og på visse lokaltog stationer (automat samt betjent salg) samt i bussen og i Metroens og DSB's billetautomater.

Hvilke zoner er tilkøbsbilletten gyldig i?

- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse indenfor pendlerkortets gyldighedsområde, udvides gyldigheden til første zonering udenom zonen angivet på tilkøbsbilletten.
- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse i en zone, der ligger lige op til pendlerkortets gyldighedsområde, er billetten gyldig i den angivne zone.
- Er tilkøbsbilletten udstedt uden zoneangivelse, er den kun gyldig til én zone i forlængelse af et gyldigt pendlerkort.

Hvor lang tid er tilkøbsbilletten gyldig?

Tilkøbsbillet til pendlerkort er gyldige i 1 time og 15 minutter fra udstedelsestidspunkt angivet på tilkøbsbilletten.

Vedrørende tilkøb til gyldighed i metro (kun for pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen):

- Hvis pendlerkortkunder, der har fravalgt gyldighed i Metroen, alligevel ønsker at køre med metro, vil en tilkøbsbillet give gyldighed hertil. Tilkøbsbilletten giver samtidig gyldighed til en ekstra zone. Tilkøbet af gyldighed til metro gælder i alle de zoner, man i forvejen har gyldighed til på sit pendlerkort + 1 zone.

Ovenstående udklip er fra det gældende Vejledningsdokument gyldigt fra 25. november 2021. Hele vejledningsdokumentet kan læses [her](#).

Klagen anfører i sin henvendelse, at hun har forsøgt at anvende DOT Mobilbilletter appen. Denne blev imidlertid udfaset allerede i 2019 og erstattet af DOT Billetter.

Det er en beklagelig situation, klageren er kommet i, men den pågældende app har ikke været aktiv i over 2 år, hvilket er årsagen til, at der refereres til, at der ikke blev fundet en server med det anførte værtsnavn – serveren eksisterer simpelthen ikke længere.

Klageren kan ikke have været i tvivl om, at hun rejste uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og hun anfører da også i sin 1. henvendelse til os, at hun forsøger at købe sms-billet, som dog ikke lader sig gøre, og i sin henvendelse til ankenævnet, at hun flere gange på ruten forsøger at købe en billet.

Benyttes DOT Billet-appen indtastes hvilken station, der startes fra og hvilken station billetten ønskes til. Havde klageren indtastet dette, ville hun have fået en 2 zoners billet dækkende zonerne 04 og 03.

I en situation, hvor der eventuelt ikke kan anskaffes en mobilbillet dækkende de manglende zoner, må kunden købe en billet inden påstigning eller stå af på sidste station, der er dækket af pendlerkortet, og anskaffe en almindelig papirbillet.

Det påhviler – jf. selvbetjeningsprincippet for brug af offentlig transport – den enkelte kunde selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel til den ønskede rejse og at kunne fremvise rejsehjemmel på forlangende.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet klageren har modtaget en ydelse, hun ikke har betalt for, hvorfor vi fastholder vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvendelse til afgørelsen i klagesag 2021-0212, som vi finder sammenlignelig og som faldt ud til fordel for det indklagede selskab."

Hertil har klageren anført:

"Kommentar fra Metro Service er med *kursiv*. Mine svar er almindelig.

"Klagen anfører i sin henvendelse, at hun har forsøgt at anvende DOT Mobilbilletter appen. Denne blev imidlertid udfaset allerede i 2019 og erstattet af DOT Billetter"

Det er korrekt at jeg forsøgte at anvende DOT Mobilbilletter appen. Jeg var dog ikke klar over, at appen blive udfaset i 2019. Som jeg skriver i min oprindelige klage, så står der i appen, at det ikke længere er muligt at bruge klippekort. Der står ikke, at det ikke længere er muligt at købe billetter. Endvidere undrer det mig, at Metro Service ikke havde lukket ned for appen, så den ikke længere kunne tilgås. Normalvis vil en opdateringer/lukning af en app resultere i at appen skal opdateres på kundernes mobiler. Metro Service burde derfor have lukket appen i 2019, så ville denne vildledning ikke have fundet sted.

I dag kan jeg se, at appen ikke længere ligger i appstore/virker.

"Det er en beklagelig situation, klageren er kommet i, men den pågældende app har ikke været aktiv i over 2 år, hvilket er årsagen til, at der refereres til, at der ikke blev fundet en server med det anførte værtsnavn – serveren eksisterer simpelthen ikke længere."

At jeg som almindelige rejsende skulle have forstået at "server ikke fundet" betyder, at serveren ikke eksistere, finder jeg er urimeligt. Det var min forståelse, at der var tale om manglende dækning, da jeg ikke kunne få appen til at finde min geolokation og dermed fortælle, hvor mange zoner jeg skulle have.

"Klageren kan ikke have været i tvivl om, at hun rejste uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og hun anfører da også i sin 1. henvendelse til os, at hun forsøger at købe sms-billet, som dog ikke lader sig gøre, og i sin henvendelse til ankenævnet, at hun flere gange på ruten forsøger at købe en billet."

Det er korrekt. Jeg forsøgte adskillige gange, men jf. ovenfor kunne jeg ikke få appen til at registrere min geolokation.

"I en situation, hvor der eventuelt ikke kan anskaffes en mobilbillet dækkende de manglende zoner, må kunden købe en billet inden påstigning eller stå af på sidste station, der er dækket af pendlerkortet, og anskaffe en almindelig papirbillet."

Jeg har et pendelkort med metro og har før anvendt DOT mobilappen under min rejse. Normalvis hvis det ikke er muligt at tjekke-in på rejsekortet grundet teknisk fejl på standerne eller i busserne, vil dette ikke resultere i en kontrolafgift. Jeg er derfor uforstående overfor, at hvad jeg oplever som en teknisk fejl, skal tolkes, som at jeg skal stige af metroen og købe en fysisk billet.

"Afslutningsvis skal vi henvendelse til afgørelsen i klagesag 2021-0212, som vi finder sammenlignelig og som faldt ud til fordel for det indklagede selskab."

Jeg finder ikke at klagesag 2021-0212, som eftersendt af Ankenævnet, er tilnærmelsesvis lig min, idet min sag handler om, at Metro Service ved ikke at lukke appen vildleder mig som forbruger. "

Til dette har indklagede svaret:

"Primo april 2019 blev der udsendt besked til brugerne af Mobilpendlerkort appen om, at DOT Mobilpendlerkort ville blive udfaset, og at de ikke kunne brug den nye DOT Billetter app, med mindre de opdaterede OS.

Af den FAQ, der var tilgængelig på tidspunktet for lanceringen af den nye DOT Billetter app, fremgik det blandt andet:

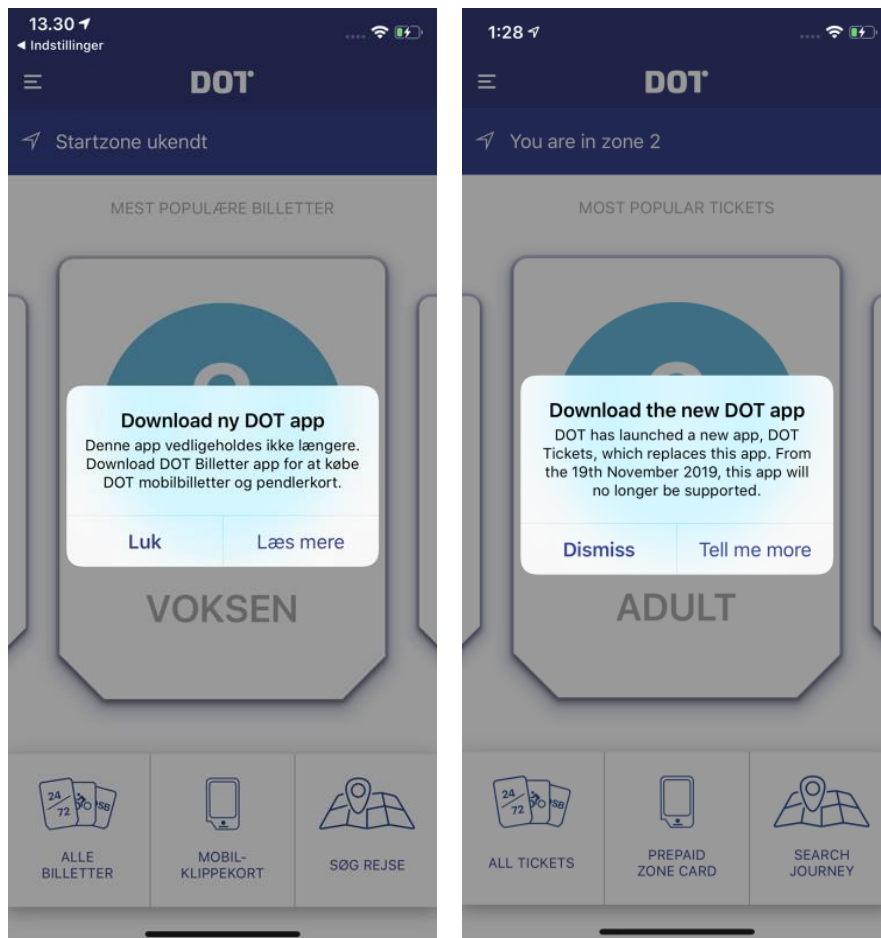
- DOT betragter det som en servicemeddelelse at meddele vore DOT Mobilpendlerkort app kunder, at de fra slutningen af april eller begyndelsen af maj ikke længere kan købe pendlerkort i den app, de benytter i dag – og dermed ikke som et markedsføringstiltag. Vi skriver via SMS, da vi ikke har e-mailadresse på alle appens kunder.
- DOT Mobilpendlerkort appen er af ældre dato og trænger til at blive opdateret. Samtidig har det længe været et ønske at samle DOT Mobilpendlerkort app og DOT Mobilbilletter app i én app med mange af de features, som kunderne forventer af en moderne app.
- Vi vælger at understøtte de operativsystemer, som Google og Apple vedligeholder af sikkerhedsmæssige årsager. Google og Apple udvikler operativsystemerne til smartphones og beslutter, hvilke telefoner der kan opdateres, og hvornår de ikke længere sikkerhedsmæssigt vil understøtte de ældste operativsystemversioner. Den fravælgelse er uden for vores kontrol.
- Forudsat at du har Android OS version 5 /iOS version 11 eller en nyere version, vil din DOT Mobilpendlerkort app automatisk opdatere til DOT Billetter app, når den nye app ligger i App Store/Google Play. Dette forudsætter naturligvis om din telefon er indstillet til automatisk opdatering af apps eller ej.

I den sms der blev udsendt til alle DOT Mobilpendlerkort app kunder, var der indsat link til DOT's hjemmeside: [DOT Billetter app - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dinoffentligetransport.dk)

Da den nye DOT Billetter app blev lanceret i 2019, var dette for at samle alle billetprodukter på Sjælland og øerne.

Denne app erstattede den gamle DOT Mobilpendlerkort app, hvor salget stoppede den 19. november 2019, og appen lukkede helt ned den 22. november 2019.

Kunder, der ikke havde opdateret appen og downloadet den nye app blev frem til endelig nedlukning henvist til at benytte DOT Billetter appen via en pop-up i app'en. Her blev der henvist til [DOT Billetter app - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dinoffentligetransport.dk) og [Hjælp til DOT Billetter app - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dinoffentligetransport.dk).



DOT Mobilpendlerkort appen lukkede ned i november 2019 – altså for over 2 år siden. Samtidig blev appen – den 19. november 2019 – helt fjernet fra henholdsvis App Store og Google Play.

Efter igennem en tid at have vist ovenstående, og det derfor måtte være forventeligt, at alle kunder var blevet orienteret via SMS og/eller via automatisk opdatering til DOT Billetter appen, blev denne tekst udfaset.

Da det ikke længere er mulighed at foretage tilretninger i back-end, fremgik det herefter, at der ikke kunne findes en service med det anførte værtsnavn.

Nedenfor er indsat billeder taget af henholdsvis stewarden i kontrolsituationen og fremsendt af klageren selv: [udeladt, da de er gengivet i sagsfremstillingen.]

På baggrund af denne besked kan der ikke herske tvivl om, at det ikke var muligt at foretage et billetkøb, og specielt ikke, når klager, som hun selv anfører, forsøgte adskillige gange og tilsyneladende hver gang fik samme besked.

Klager kan således – efter vores bedste overbevisning – ikke have været i tvivl om, efter hun adskillige gange havde forsøgt at tilgå appen uden held og ikke havde anskaffet anden form for gyldig billet, at hun rejste uden gyldig rejsehjemmel i zonerne 03 og 04, som ikke var inkluderet i hendes pendlerkort.

Jf. selvbetjeningsystemet der gælder for offentlig transport, er det passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Vi kan naturligvis ikke vide, hvad der ligger til grund for, at appen i klagerens mobil ikke er blevet opdateret, eller hvorfor klageren ikke har reageret på den sms, der blev fremsendt i 2019.

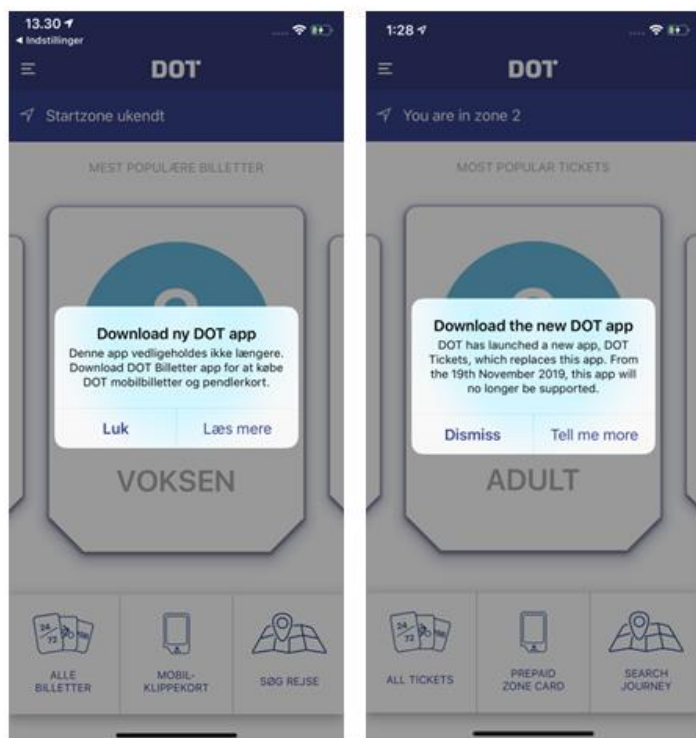
På baggrund af ovenstående finder vi det uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke er blevet betalt for.”

Indklagede har efterfølgende præciseret sine svar:

”Sms blev alene udsendt til DOT Pendlerkort appens brugere og således ikke fremsendt til klageren.

Der blev **ikke** udsendt sms til DOT Mobilbilletter appens brugere – disse kunder fik en pop-up besked, som beskrevet i mit svar af 8. februar 2022.

Kunder, der ikke havde opdateret appen og downloadet den nye app blev frem til endelig nedlukning henvist til at benytte DOT Billetter appen via en pop-up i app'en. Her blev der henvist til [DOT Billetter app - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](#) og [Hjælp til DOT Billetter app - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](#).



Da den nye DOT Billetter app blev lanceret i 2019, var dette for at samle alle billetprodukter på Sjælland og øerne.

Denne app erstattede den gamle DOT Mobilbilletter app og DOT Pendlerkort app, hvor salget stoppede den 19. november 2019, og appen lukkede helt ned den 22. november 2019. I DOT Billetter appen kan der således i dag både købes billetter og pendlerkort.

I forhold til klagerens seneste mail af 25. januar 2022 har vi følgende kommentarer:

Klageren anfører, at hun ikke var klar over, at appen blev udfaset i 2019.

Klageren refererer tillige til at have anvendt DOT Mobilbilletter appen ved tidligere lejligheder – dette må i så fald have været for mere end 2½ år siden, da hun i modsat fald enten har fået pop-up beskeden eller tidligere er blevet præsenteret for fejlmeddelelsen om, at en server med det pågældende værtsnavn ikke kunne findes.

I den konkrete sag må vi fastholde, at der ikke har været tale om en fejl i appen, men at klageren fejlagtigt antog, at den app, som hun sidst benyttede (for over 2½ år siden), fortsat var aktiv samt at hun ikke, da hun fik samme fejlmeddelelse gentagende gange, fattede mistanke og enten gjorde brug af de gule opkaldspunkter for at få hjælp – opkaldspunkterne findes i både tog og på stationer – eller alternativt valgte at anskaffede sig billet på anden vis og dette selv om hun måtte afbryde sin rejse for at stå af og købe en almindelig papirbillet, idet hendes mobil var en firmamobil, der ikke tillod billetkøb via sms.

Købsforsøg (uanset antallet heraf) berettiger ikke en kunde til at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Som anført i vores indledende svar af 9. december 2021 fremgår det, at kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel udstedes en kontrolafgift, og i dette tilfælde blev klageren billetteret i et område, hun ikke havde billet til, hvorfor hun har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for. På denne baggrund finder vi kontrolafgiften korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt.

Klagerens udsagn om, at en teknisk fejl på check ind standerne på stationerne eller i bussen, ikke resulterer i en kontrolafgift, finder vi ikke sandsynliggjort.

Der findes flere afgørelser truffet af ankenævnet i sager, der har omhandlet standere med teknisk defekt opstillet på en station eller en defekt stander i en bus. I begge situationer er afgørelserne faldet ud til fordel for det indklagede selskab, idet der i førstnævnte situationer findes andre standere på stationerne, der kunne have været benyttet, og i en situation, hvor en stander i en bus måtte være defekt, ville det være muligt at købe almindelig billet hos chaufføren.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg skal ikke kunne sige om den besked, som Metro Service her formidler har været udsendt. Jeg kan kun forholde mig til min egen oplevelse.

Vedhæftet er et billede - som jeg også sendte i min første mail - af den besked jeg fik, da jeg åbnede app'en: Her står der *”Vigtig besked. Den 19. januar 2019 er sidste dag, du kan købe Mobilklippekort. Klippe-kort købt fra den 20 juli 2018 til den 19. januar 2019 vil kun være gyldige til den 19. juli 2019”*. Da jeg ikke skal burge et klippekort, men en enkelt billet, ser jeg ikke denne besked som værende et spørgsmål om, at app'en ikke virker - kun at mobilklippekort er udfaset. Havde jeg, som Metro Service skriver, fået besked om at jeg skulle hente en anden app, ville denne misforståelse ikke være sket.

Herudover vil jeg blot understrege, at det at app'en ikke krævede en opdatering eller helt var fjernet efter 2+ år forundrer mig.”

Indklagede har derpå oplyst følgende:

”Idet denne sag efterhånden indeholdt så meget data og så mange affødte spørgsmål og vinkler, har vi valgt at gennemgå sagen helt forfra.

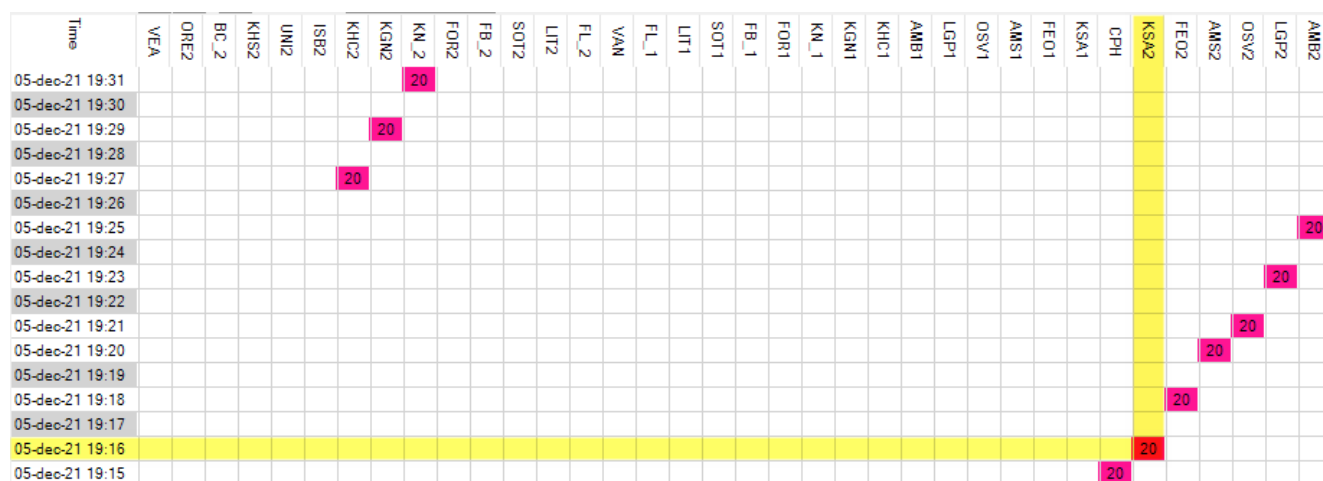
I forbindelse hermed er det første vi falder over, at klageren har anført, at hun den pågældende dag skulle rejste til lufthavnen:

Jeg har modtaget en kontrolafgift i metroen, da jeg ikke kunne købe en tillægsbillet til mit pendlerkort. Mit pendlerkort dækker strækningen Lyngby - Islands Brygge og jeg skulle denne dag til lufthavnen, hvorfor jeg sætter mig i S-toget og Metroen og ønsker at ,købe en tillægsbillet via DOT. DOT skriver, da jeg åbner app'en "Vigtig besked. Den 19. januar 2019 er sidste dag, du kan købe Mobilklippekort. Klippekort købt fra den 20. juli 2018 til den 19. januar 2019 vil kun være gyldigt til den 19. juli 2019." Jeg skal blot købe en tillægsbillet, men har ikke behov for et klippekort, hvorfor jeg flere gange på ruten forsøger at købe en billet, men bliver hver gang mødt med beskeden "Der er sket en fejl. Der blev ikke fundet en server med den anførte værtsnavn." Jeg forsøger at opdatere mit Visakort i app'en, da jeg tænker der kan være fejl i betalingskortet, men bliver mødt af samme besked.

Ifølge den udstedte kontrolafgift er denne udstedt i tog 20 efter dette har forladt Kastrup station, og klageren har i kontrolsituationen oplyst, at skulle til Nørreport station:

| | | | | | |
|------------------|-------------|--------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Dato | 05-12-2021 | Emne | 01 Kontrolafgift | Modtaget dato | 05-12-2021 |
| Tid | 19:16 | Afgiftnr | 00925627 43 | Anket | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Fra | Kastrup | Til | Nørreport | Ryk automatisk | <input type="checkbox"/> |
| Billettype | Periodekort | Linie | M1/M2 | Afgiftsbeløb | 750,00 |
| Årsag udstedelse | Mgl. Zoner | Infobrev t væрге | Indtast dato | Afgift nedskrevet | 0,00 |
| Voksen | 1 750 | Steward kodenr. | 20766 | Justering | 0,00 |
| Barn | 0 375 | Tog nr. | 20 | Afskrivning | 0,00 |
| Hund | 0 375 | Giro ej udleveret | <input type="checkbox"/> | Dato Skat | Indtast dato |
| Cykel | 0 100 | Betalt til steward | <input type="checkbox"/> | Opr. beløb SKAT | 0,00 |
| | | | | Rykker gebyr i alt | 0,00 |
| | | | | Rategebyr i alt | 0,00 |

Denne oplysning underbygges af tog 20's toglø, hvoraf det fremgår, at togets kørselsretning har været fra Lufthavnen mod City:



Vi udspecificerer naturligvis gerne stationsforkortelserne, måtte dette være ønskeligt.

Det er således uomtvisteligt, at klager har kørt i den modsatte retning af, hvad hun har oplyst i sin henvendelse.

Kørselsretning underbygges i øvrigt af, at den pågældende stewards næste billettering/kontrolafgift sker i tog 21, efter dette tog har forladt Øresund station i retning mod Lufthavnen.

Her sættes et kontrolmærke kl. 19:29:10 (Øresund st.) på det rejsekort, der blev forevist i den pågældende billetteringssituation.

Kontrolafgift påbegyndes udstedt ca. 20 sekunder efter dette mærke sættes.

Kontrolafgiften er udstedt fra Femøren til Lufthavnen, altså da den pågældende steward returnerer til Lufthavnen station.

[Udeladt. Gengivet ovenfor i sagsfremstillingen]

Idet klager i denne klagesag således er steget på metroen enten i Lufthavnen eller på Kastrup station, har hun været vidende om, at hun steg på uden at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, idet hun ikke havde zone 3 og 4 på hendes pendlerkort og ikke ville kunne fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel.

I et tilfælde som klagers, hvor der uden held forsøges købt billet via mobilen inden påstigningen, og dette af den ene eller anden grund ikke lykkes, må der anskaffes billet på anden vis, f.eks. ved at købe af billet i billetautomaten. Alle vores stationer har minimum 1 billetautomat.

På denne baggrund må vi derfor fastholde, at uanset om der skulle have været problemer med den pågældende app, er klageren steget på toget uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, til trods for at hun havde haft rig mulighed for at købe en almindelig kontaktbillet på stationen inden påstigningen.

Med henvisning til ovenstående samt tidligere information om selvbetjeningsystemet, de opsatte informationstavler samt henvisningen til de fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf konsekvensen af påstigning uden gyldig rejsehjemmel fremgår, fastholder vi således uændret vores krav på 750 kr.

Vi skal naturligvis beklage, at vi ikke allerede fra starten har forholdt os til ovenstående fakta, men lod os vildlede af klagerens fejlagtige informationer.”

Klageren har svaret:

”Dette er jeg uforstående overfor, da jeg altid sikrer mig billet før påstigning. Ligeledes fastholder jeg, at jeg kørte mod Lufthavnen.”

Og videre på sekretariatets forespørgsel om at indsende dokumentation på ærindet i lufthavnen:

”Jeg har ingen dokumentation at fremvise.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand