

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0037
Klageren:	XX 2870 Dyssegård
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i Metroen med en 12-timers billet, der først var gyldig 2 dage efter rejsen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde indtastet den korrekte dato i DOT-appen, men havde modtaget en 12-timers billet til en senere dato Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

- oOo -

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.



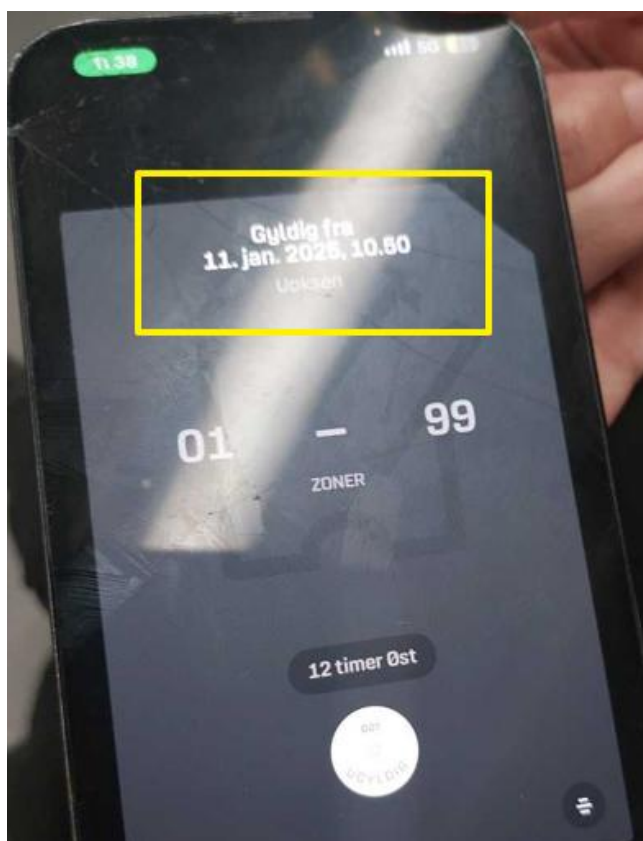
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle torsdag den 9. januar 2025 rejse fra Hillerød st. til København, hvor hun skiftede til Metroen. Forud for sin rejse havde klageren bestilt en mobilbillet i DOT-appen kl. 10:49.

Billetten, som klageren købte, var en 12-timers billet, der er et rabatteret produkt, som kun kan bestilles i DOT-appen til udvalgte weekender.

Mellem Østerport st. og Kongens Nytorv st. var der billetkontrol i Metroen. Her fremviste klageren sin 12-timers billet, der først var gyldig 2 dage senere, den 11. januar 2025, kl. 10:50, hvorefter hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Metroens steward tog ved billetkontrollen følgende foto af klagerens mobilbillet:



Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-01-09T11:38:57.0030000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Østerport</StationFrom>
<StationTo>Kongens Nytorv</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>gyldig fra 11 januar fik afgift 9</OtherText>
<TicketPhoto1>/9j/4AAQSkZJRgABAQAAQABAAD/4gIoSUNDX1BST0ZJTEUAAQEA
<TicketPhoto2/>
```

Klageren henvendte sig telefonisk til Metro Service den 29. januar, da hun havde modtaget et rykkerbrev fra dem. Hun mente at have klaget over kontrolafgiften allerede, dog uden at have fået svar.

Metro Service havde ikke registreret en tidligere henvendelse fra kunden, men eftergav rykkergebyret og bad klageren indsende sin klage.

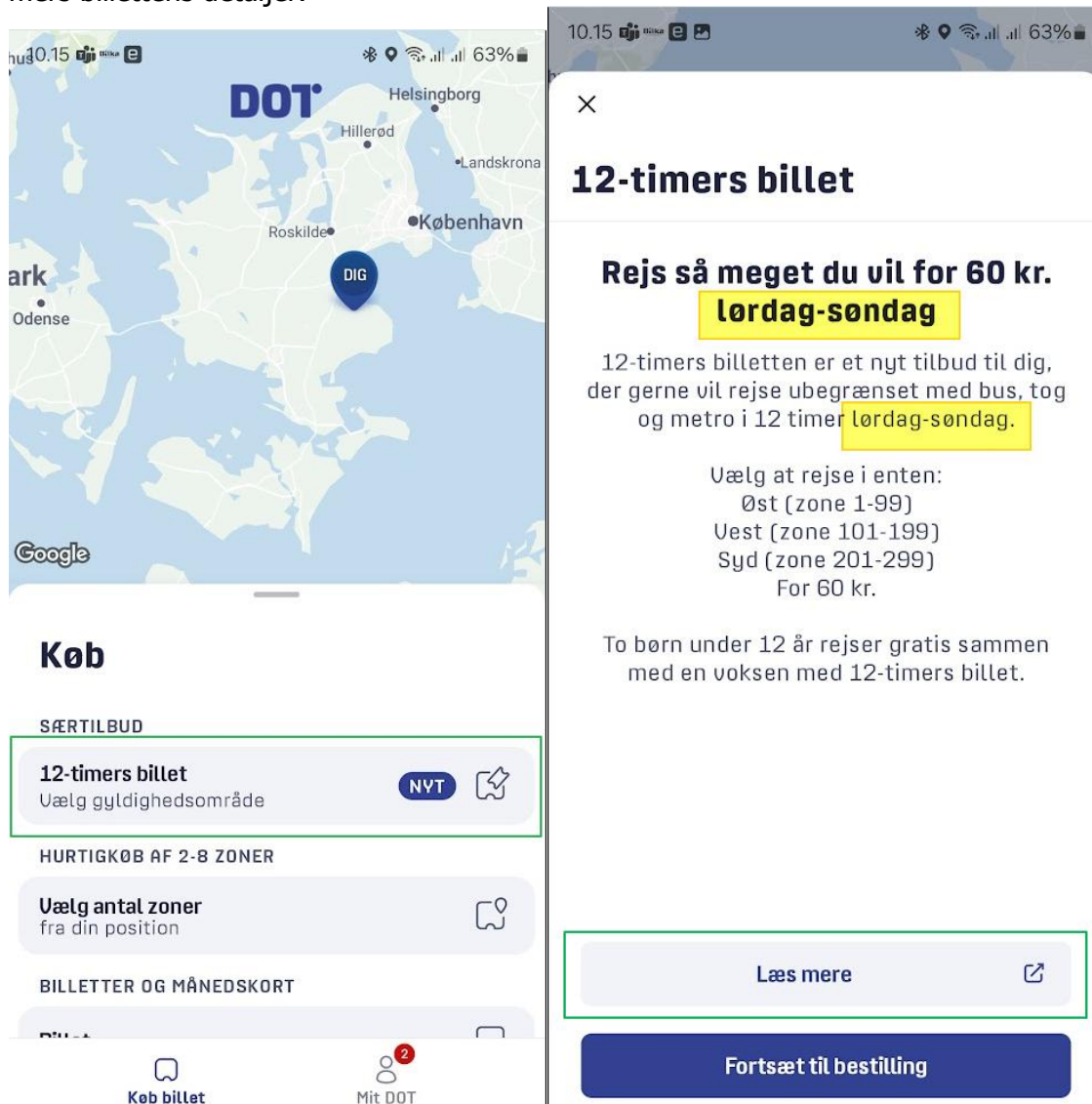
Dette gjorde klageren samme dag, hvor hun anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun ved bestilling af 12-timers billetten i DOT-appen havde indtastet den korrekte dato - 9. januar 2025 – og først ved billetkontrollen var blevet opmærksom på, at hun havde modtaget en mobilbillet med gyldig hed fra den 11. januar 2025 kl. 10:50.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at den fremviste mobilbillet først var gyldig 2 dage efter rejsen, samt at man ved bestilling af en 12-timers billet i DOT-appen slet ikke har mulighed for at indtaste en dato, som ligger uden for de weekender, hvor 12-timers billetter udbydes.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, og gjorde igen gældende, at hun havde indtastet den korrekte dato i DOT-appen, men havde modtaget en mobilbillet til en senere dato.

Metro Service har over for ankenævnet fremlagt, hvordan bestilling af en 12-timers billet i DOT-appen foretages:

1. Første skærbillede er side 1 i appen, hvor man bliver tilbudt forskellige typer rejsehjemmel.
2. Vælger man '**12-timers billet**', kommer andet skærbillede frem med information om 12-timers billetens detaljer.



3. Man kan herefter vælge '**Læs mere**', hvorefter der kommer yderligere information op, som det ses herunder i tredje skærmbillede.

X
12-timers billet

Din Offentlige Transport
English

Dagsbilletter / 12-timers billet

12-timers billet

Rejs frit i 12 timer lørdag eller søndag

Med en 12-timers billet kan du rejse frit med bus, tog og metro inden for ét af de 3 zone-områder på Sjælland, Lolland, Falster og Møn i 12 timer lørdag eller søndag for kun 60 kr.

12-timers billetten er en kampagne der kører i weekender i december 2024, januar 2025 og februar 2025. Du kan købe 12-timers billetten i DOT Billetter app og i DSB's billetautomater på alle DSB-stationer og på visse Lokaltog-stationer.

Planlæg rejse

Find billetter

Sådan rejser du

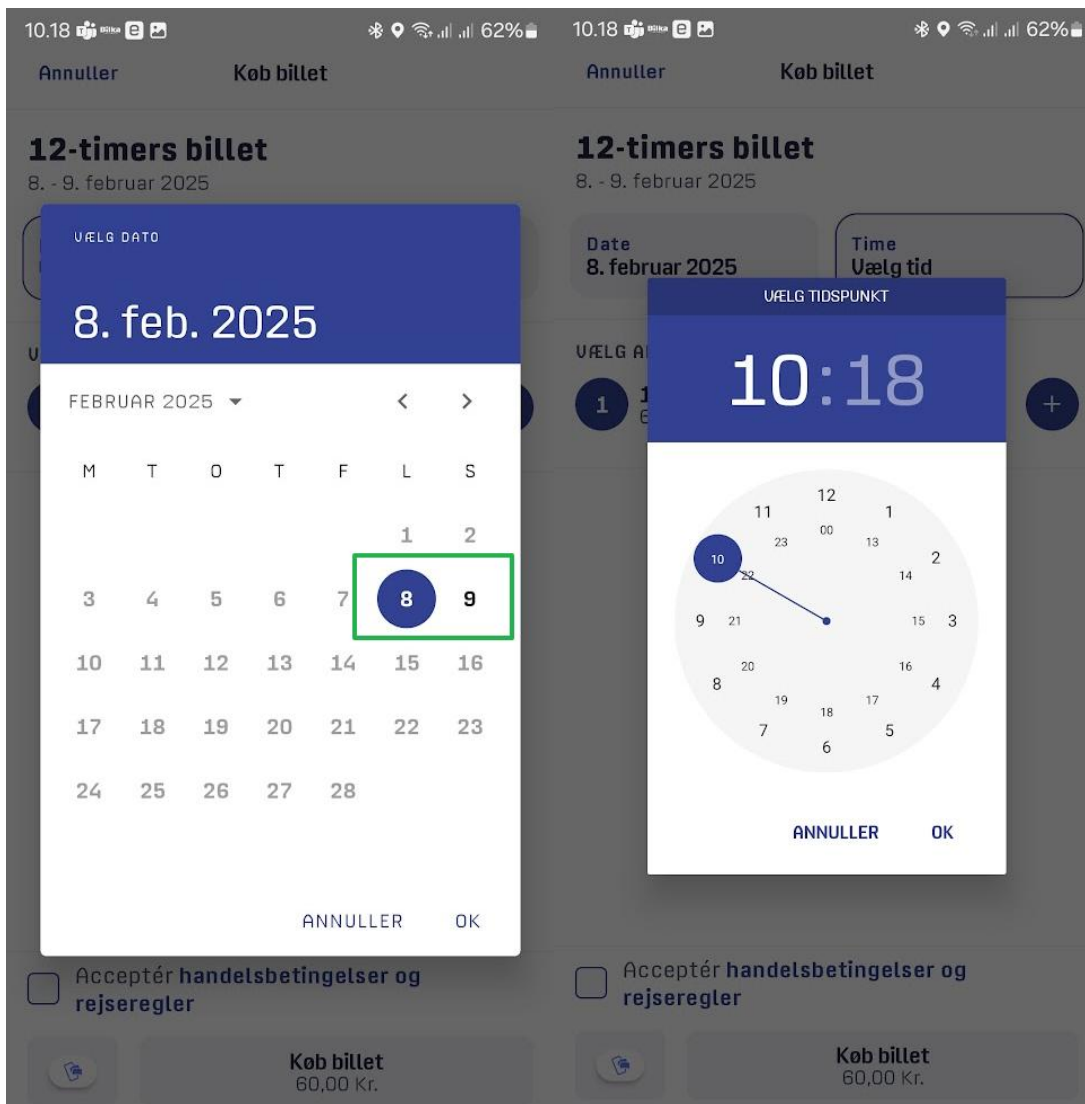
Kontakt os

4. Vælger man **'Fortsæt til bestilling'**, kommer man til en side, hvor man skal vælge område, som det ses herunder i fjerde skærm billede.



The screenshot shows a mobile app interface. At the top is a Google Map of the Copenhagen area with a blue circle labeled 'DIG' centered over the city. Below the map are two buttons: 'Annuller' and 'Køb billet'. The 'Køb billet' button is active. Below these buttons, the text '12-timers billet' is displayed. Underneath, the dates '8. - 9. februar 2025' and the text 'Rejs ubegrænset i 12 timer lørdag-søndag' are shown. A section titled 'VÆLG GYLDIGHEDSOMRÅDE' contains three selectable options: '12 timer Øst 60,00 Kr. 12 timer, zone 01-99', '12 timer Vest 60,00 Kr. 12 timer, zone 101-199', and '12 timer Syd 60,00 Kr. 12 timer, zone 201-299'. The first option is highlighted with a green border. At the bottom is a large blue button labeled 'Fortsæt til bestilling'.

5. Herefter skal man vælge dato og tid. Der kan kun vælges udvalgte weekenddage i kalenderen – disse er markeret med sort, mens de øvrige datoer er markeret med grå. Herefter skal der vælges et starttidspunkt, hvilket gøres på uret.



6. På sidste side af bestillingen får man et overblik med oplysninger om billettype, gyldighedsområde, dato og starttidspunkt. Efter at have accepteret handelsbetingelserne, kan bestillingen gennemføres ved at vælge '**Køb billet**'.

10.19

 62%

Annuller
Køb billet

12-timers billet
8. - 9. februar 2025

Date
8. februar 2025
Time
10:18

VÆLG ANTAL

1 12 timer Øst
60,00 Kr.
+

Gyldighed 12 timer
8. februar 2025, 10:18 - 8. februar 2025, 22:18

☒ Acceptér handelsbetingelser og rejseregler

Køb billet
60,00 Kr.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med købsflow'et i DOT-appen og selve billetten, hvoraf det tydeligt fremgik, at billetten var gyldig fra den 11. januar 2025 kl. 10:50., finder ankenævnet, at klageren ikke var berettiget til at kunne gå ud fra, at hun kunne benytte billetten til en rejse, der fandt sted den 9. januar 2025 omkring kl. 11:38.

Ankenævnet har ved afgørelsen videre lagt vægt på, at der ved bestilling af 12-timers billetter i DOT-appen kun kan vælges weekenddage, og at det dermed ikke har været muligt at vælge torsdag den 9. januar 2025, som klageren oplyser at have indtastet ved bestilling.

Som følge af det anførte, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst imod rejsereglerne, og som følge af den oplagte risiko for omgåelse af betalingsforpligtelsen, hvis det accepteres, at kunderne kan rejse på billetter, der endnu ikke er gyldige, finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

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

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg ønsker hermed at anke den kontrolafgift, jeg modtog den 9. januar 2025, da jeg rejste fra Hillerød Station, idet jeg mener, at den er udstedt på et fejlagtigt grundlag. Jeg ønsker ikke blot at anfægte afgiften, men også at påpege en alvorlig mangel i DOT’s billetsystem, som kan vildlede passagerer og medføre unødvendige bøder.

Sagens forløb

Den 9. januar kl. 10.30 købte jeg en 12-timers billet via DOT’s app. Jeg valgte bevidst den korrekte dato og sikrede mig, at oplysningerne var rigtige før betaling.

Ved kontrol blev jeg gjort opmærksom på, at billetten først var gyldig fra den 11. januar, altså to dage senere.

Chokeret over denne fejl kontaktede jeg DOT’s kundeservice, hvor jeg blev informeret om, at 12-timers billetten kun kan bruges i weekender, og at systemet automatisk havde ændret min billet til den førstkomende lørdag.

Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke på noget tidspunkt under købsprocessen blev tydeligt informeret om

denne begrænsning, ligesom appen ikke advarede mig om, at den valgte dato ikke var mulig, eller at systemet selv ville ændre den.

DOT's system svigter passageren

Denne sag drejer sig om manglende gennemsigtighed i DOT's billetsystem. Hvis en billet har en så væsentlig begrænsning som kun at være gyldig i weekenden, må det tydeligt fremgå, før købet gennemføres. DOT's billetsystem svigter her på flere punkter:

Ingen tydelig advarsel i billetkøbsprocessen

På den første skærm, hvor billetten vælges, står det ikke klart, at den kun gælder i weekender.

Den eneste omtale findes i en mindre tekst, som nemt kan overses, især da systemet fortsætter til næste trin uden nogen advarsel.

Automatisk ændring af billetens gyldighed uden brugerens accept

Hvis en bruger vælger en dato, som ikke er mulig, bør systemet enten blokere købet eller give en eksplicit advarsel, før betalingen gennemføres.

DOT's system foretager en væsentlig ændring i billetens gyldighed uden aktivt samtykke fra brugeren.

Manglende mulighed for at fortryde en fejlbehæftet billet

DOT henviser i deres svar til, at billetter kan refunderes umiddelbart efter køb. Men hvordan skal en passager opdage fejlen, når der ikke gives en klar advarsel?

Den eneste måde at opdage fejlen på er at gennemgå billetens detaljer manuelt efter købet – noget, der ikke bør være nødvendigt, når systemet burde sikre korrekt billetvalg fra starten.

Fejlen har økonomiske konsekvenser for passageren

DOT's system kan direkte føre til ufrivillige regelbrud, som resulterer i økonomiske sanktioner for passagerer, der i god tro har forsøgt at købe en korrekt billet.

Det er urimeligt, at en passager straffes økonomisk for en fejl, der skyldes et utydeligt billetsystem.

Min anmodning: Annullering af kontrolafgiften

Jeg ønsker, at kontrolafgiften annulleres på følgende grundlag:

Fejlen skyldes DOT's system, ikke mig som passager. Jeg valgte bevidst den ønskede dato, men systemet ændrede den uden mit samtykke.

DOT's billetsystem informerer ikke tydeligt nok om begrænsningen, hvilket kan føre til misforståelser.

Passagerer bør ikke straffes økonomisk for systemfejl. DOT har ansvaret for at sikre, at deres billetkøb er intuitivt og korrekt.

Indklagede anfører følgende:

"Indledningsvis skal det præciseres, at klageren ikke har fået sin første henvendelse behandlet hos DOT, men derimod hos Metro – hvilket muligvis også er forklaringen på at Metro ikke havde modtaget en henvendelse fra hende og derfor fremsendte en betalingspåmindelse som klageren reagerede på ved at ringe til Metro.

Dernæst skal det også præciseres, at afgiftsbeløbet er på 750 koner og ikke 790 kroner som klageren anfører i klageskemaet.

Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance og bilag vedrørende ovenstående klagesag.

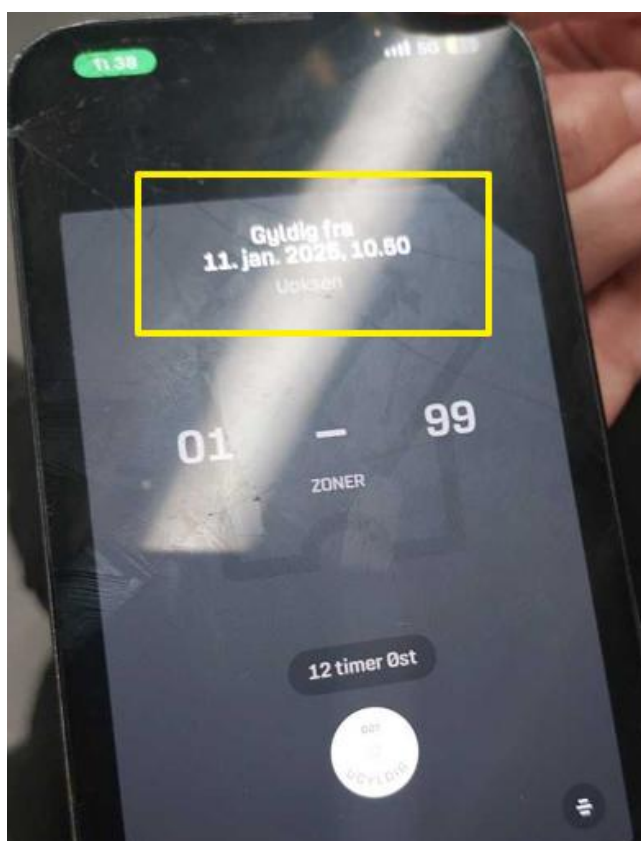
Klageren blev billetteret torsdag den 9. januar 2025 kl. 11:38 i metroen mellem Østerport station og Kongens Nytorv station. Klageren fremviste på sin telefon en 12-timers billet, som dog først var gyldig

fra lørdag den 11. januar kl. 10:50. Da klageren ikke havde anden form for gyldig rejsehjemmel blev hun pålagt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, 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 af de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejse-regler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.dot.dk/faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx)

Stewarden tog et foto af den digitale billet som klageren fremviste. Det fremgår tydeligt at billetten er gyldig fra 11. januar 2025 kl. 10:50. Se herunder:



I sine henvendelser gør klageren følgende gældende:

Den 9. januar kl. 10.30 købte jeg en 12-timers billet fra Hillerød Station. Under købet tastede jeg omhyggeligt den korrekte dato ind, da jeg altid sørger for at sikre mig, at mine billetter er gyldige og korrekte. Jeg havde derfor fuld tillid til, at billetten også var i orden.

Da jeg skulle fremvise billetten til kontrolløren, blev jeg imidlertid gjort opmærksom på, at billetten var dateret til den 11. januar. Jeg blev dybt chokeret og begyndte straks

Og

For at finde en forklaring ringede jeg straks til jeres kundeservice. Her blev jeg informeret om, at billetten sandsynligvis automatisk var blevet ændret til den nærmeste gyldige dato, fordi denne type billet kun kan bruges i weekender. Denne forklaring var overraskende og frustrerende for mig, da jeg ikke på noget tidspunkt blev informeret om denne begrænsning under købsprocessen. Havde jeg vidst dette, ville jeg naturligvis have valgt en anden løsning, så jeg kunne rejse korrekt.

Og i henvendelsen til Ankenævnet:

Jeg ønsker hermed at anke den kontrolafgift, jeg modtog den 9. januar 2025, da jeg rejste fra Hillerød Station, idet jeg mener, at den er udstedt på et fejlagtigt grundlag. Jeg ønsker ikke blot at anfægte afgiften, men også at påpege en alvorlig mangel i DOT's billetsystem, som kan vildlede passagerer og medføre unødvendige bøder.

Sagens forløb

Den 9. januar kl. 10.30 købte jeg en 12-timers billet via DOT's app. Jeg valgte bevidst den korrekte dato og sikrede mig, at oplysningerne var rigtige før betaling.

Ved kontrol blev jeg gjort opmærksom på, at billetten først var gyldig fra den 11. januar, altså to dage senere.

Chokeret over denne fejl kontaktede jeg DOT's kundeservice, hvor jeg blev informeret om, at 12-timers billetten kun kan bruges i weekender, og at systemet automatisk havde ændret min billet til den først-kommende lørdag.

Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke på noget tidspunkt under købsprocessen blev tydeligt informeret om denne begrænsning, ligesom appen ikke advarede mig om, at den valgte dato ikke var mulig, eller at systemet selv ville ændre den.

DOT's system svigter passageren

Denne sag drejer sig om manglende gennemsigtighed i DOT's billetsystem. Hvis en billet har en så væsentlig begrænsning som kun at være gyldig i weekenden, må det tydeligt fremgå, før købet gennemføres. DOT's billetsystem svigter her på flere punkter:

Ingen tydelig advarsel i billetkøbsprocessen

På den første skærm, hvor billetten vælges, står det ikke klart, at den kun gælder i weekender.

Den eneste omtale findes i en mindre tekst, som nemt kan overses, især da systemet fortsætter til næste trin uden nogen advarsel.

Automatisk ændring af billetens gyldighed uden brugerens accept

Hvis en bruger vælger en dato, som ikke er mulig, bør systemet enten blokere købet eller give en eksplicit advarsel, før betalingen gennemføres.

DOT's system foretager en væsentlig ændring i billetens gyldighed uden aktivt samtykke fra brugeren.

Men klagerens udlægning af købsflowet er helt forkert.

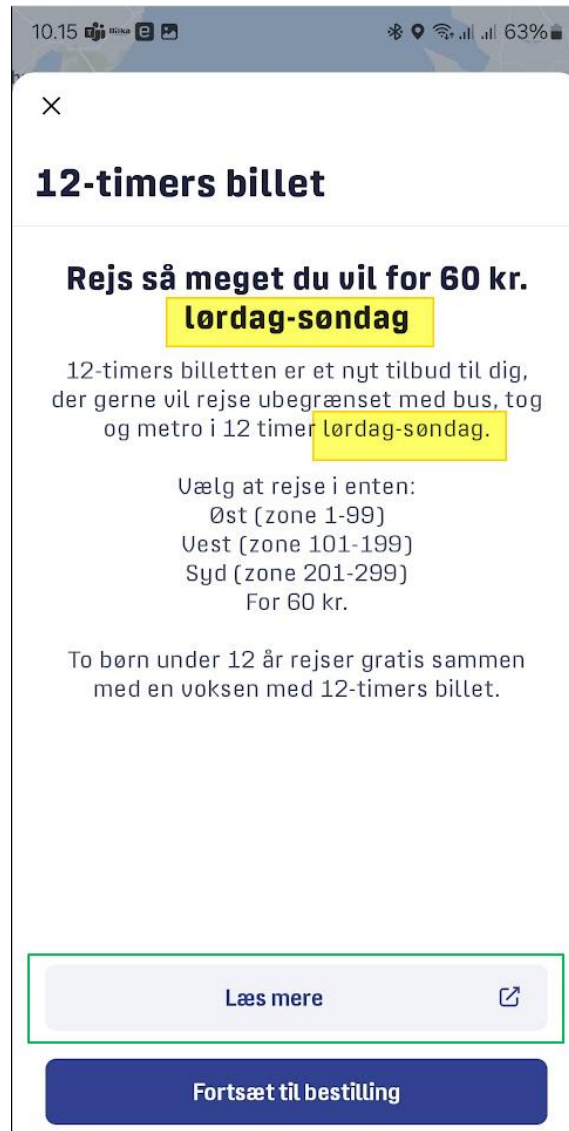
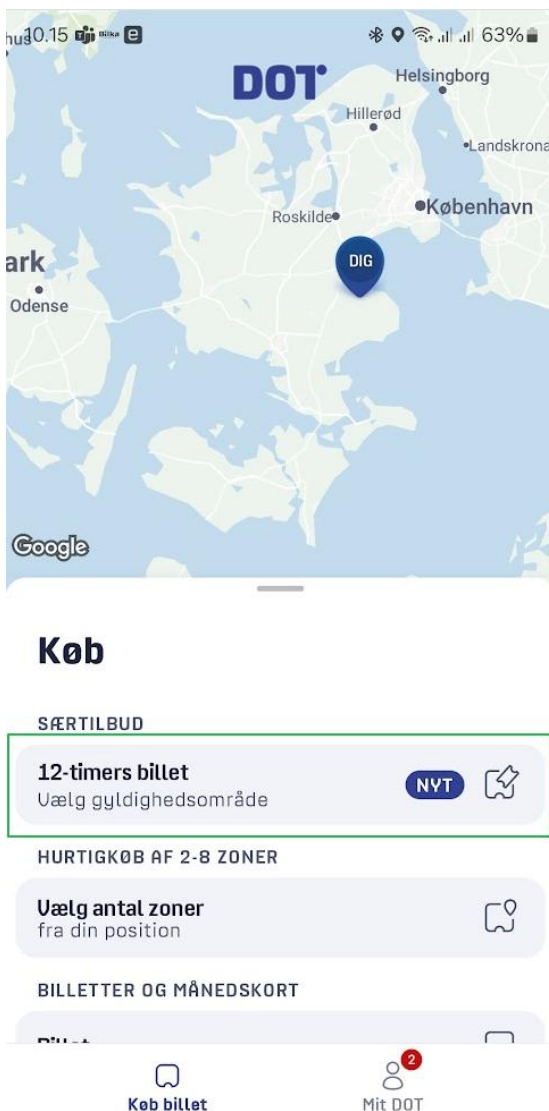
Det er slet ikke muligt selv at taste en dato. Man bliver præsenteret for en kalender hvor man udelukkende kan komme til at vælge en dato hvorpå 12-timers billetten kan anvendes. Og på omtrent hver eneste side i købsflowet fremgår information om 12-timers billettens anvendelsesmulighed.

Vi har gennemført et købsflow onsdag den 5. februar og herunder er nøjagtigt det forløb som kunderne og dermed klageren bliver præsenteret for i appen:

Første skærbillede er side 1 i appen hvor man bliver tilbudt forskellige typer rejsehjemmel.

Vi valgte naturligvis '**12-timers billet**' hvorefter andet skærbillede kommer frem med tydelig information om 12-timers billettens detaljer.

Vi klikkede desuden på '**Læs mere**', hvorefter der dukker yderligere information op, som det ses herunder i tredje skærbillede:



X 12-timers billet

Din
Offentlige
Transport

English



Dagsbilletter / 12-timers billet

12-timers billet

Rejs frit i 12 timer lørdag eller søndag

Med en 12-timers billet kan du rejse frit med bus, tog og metro inden for ét af de 3 zone-områder på Sjælland, Lolland, Falster og Møn i 12 timer lørdag eller søndag for kun 60 kr.

12-timers billetten er en kampagne der kører i weekender i december 2024, januar 2025 og februar 2025. Du kan købe 12-timers billetten i DOT Billetter app og i DSB's billetautomater på alle DSB-stationer og på visse Lokaltog-stationer.



Planlæg rejse



Find billetter



Sådan rejser du



Kontakt os

Efter at have lukket 'Læs mere' klikkede vi på den blå knap med **'Fortsæt til bestilling'** som bragte os videre til det skærm billede hvor man skal vælge hvilket område billetten skal gælde til.

Også på dette skærm billede står tydelig info om, at der er tale om en billet der udelukkende kan anvendes på en lørdag eller en søndag. Vi valgte **'Øst'** og **'Fortsæt til bestilling'**.

Næste skærm billede i appen er dér hvor man skal vælge dato og tidspunkt.

Ved klik på **'Vælg dato'** præsenteres man for en kalender. Det er kun muligt at vælge en dato, som står med sort skrift. De grå datoer er ikke aktive og der er ingen felter hvor man selv kan taste en dato-værdi.

Først når man har valgt dato kan man klikke på **'Vælg tid'**. Når dato og tidspunkt er valgt og man klikker på ok, viser det efterfølgende skærm billede nøjagtigt hvad man har bestilt. Når man har accepteret handelsbetingelserne kan man gennemføre billetkøbet.

10.17 62%



Google

Annuler Køb billet

12-timers billet

8. - 9. februar 2025

Rejs ubegrænset i 12 timer lørdag-søndag

VÆLG GYLDIGHEDSOMRÅDE

12 timer Øst 60,00 Kr.
12 timer, zone 01-99

12 timer Vest 60,00 Kr.
12 timer, zone 101-199

12 timer Syd 60,00 Kr.
12 timer, zone 201-299

Fortsæt til bestilling

10.17 62%

Annuler Køb billet

12-timers billet

8. - 9. februar 2025

Date
Vælg dato

Time
Vælg tid

VÆLG ANTAL

1 **12 timer Øst**
60,00 Kr.

☐ Acceptér handelsbetingelser og rejseregler

Køb billet
60,00 Kr.

10.18 62%

Annuler Køb billet

12-timers billet

8. - 9. februar 2025

VÆLG DATO

8. feb. 2025

FEBRUAR 2025

M	T	O	T	F	L	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

ANNULER OK

☐ Acceptér handelsbetingelser og rejseregler

Køb billet 60,00 Kr.

10.18 62%

Annuler Køb billet

12-timers billet

8. - 9. februar 2025

Date 8. februar 2025 Time Vælg tid

VÆLG TIDSPUNKT

10:18

ANNULER OK

☐ Acceptér handelsbetingelser og rejseregler

Køb billet 60,00 Kr.

10.19 62%

[Annuller](#) **Køb billet**

12-timers billet
8. - 9. februar 2025

Date
8. februar 2025

Time
10:18

VÆLG ANTAL

1 12 timer Øst
60,00 Kr. **+**

Gyldighed 12 timer
8. februar 2025, 10:18 - 8. februar 2025, 22:18

☒ Acceptér **handelsbetingelser og rejseregler**

Køb billet
60,00 Kr.

På DOTs hjemmeside kan man også læse om 12-timers billetten, [Information om alle typer billetter til dine rejser](#) og der står blandt andet:

Kør i 12 timer for 60 kr.

12-timersbilletten er tilbage

Med en 12-timers billet kan du rejse frit med bus, tog og metro inden for ét af de 3 zone-områder på Sjælland, Lolland, Falster og Møn i 12 timer **lørdag eller søndag** for kun 60 kr.

12-timers billetten er en kampagne der kører i **weekender** i december 2024 til og med februar 2025. Du kan købe 12-timers billetten i DOT Billetter app og i DSB's billetautomater på stationerne.

Læs mere om 12-timers billetten →



Rejs **lige så tosset du vil for 60 kr.** med en 12-timers billet

Sådan fungerer 12-timers billetten

- Rejs frit med bus, tog og metro i 12 timer **lørdag eller søndag**
- Vælg selv, hvornår gyldigheden for billetten skal starte **lørdag eller søndag**; i DOT Billetter app kan du købe billetten i forsalg fra mandagen op til den førstkommande weekend
- Køber du billetten i DSB's billetautomat, kan den først købes på rejsedagen, da den bliver gyldig med det samme
- Du kan købe billetten til 3 zoneområder, se de tre områder nedenfor
- Hvis du skal rejse på tværs af zoneområderne skal du købe flere billetter
- Tag to børn under 12 år gratis med på billetten
- **12-timers billetten sælges alle ugens dage op til førstkommande weekend**
- 12-timers billetten sælges fra 30. november 2024 til og med 23. februar 2025

Fra DOT BackOffice har vi hentet dokumentation for det konkrete billetkøb klageren foretog.

Første billede giver information om hvem der har købt billetten.

Næste billede viser hvad klageren har bestilt og købt; en 12-timers Øst billet, gyldig fra 11. januar 2025 kl. 10:50:00 til 11. januar 2025 kl. 22:50:50. Desuden fremgår det, at klageren åbnede billetten kl. 10:49:42, samt at hun 15 minutter efter at have modtaget afgiften fik refunderet 12-timers billetten fuldt ud.



Ordreinformation

Billetinformati

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● refunderet	12 timer Øst	Voksen	60,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO:
09 Jan 2025 - 10:49:36

OVERFØRT:
Ordre ikke overført

DOT ORDRENUMMER:

ORDRE PRIS:
60,00 kr.

BETALINGSMETODE:
MobilePay

REFUNDERET BELØB:
60,00 kr.

MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER:

TILBAGEVÆRENDE BELØB:
0,00 kr.

REFUSIONSdato:
Ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID:

FØDSELSdato:

TELEFONNUMMER:

MODEL:
iPhone 13 Pro Max

E-MAIL:

OS VERSION:
iOS 18.2

FORNAVN:

APP VERSION:
5.9.6

EFTERNAVN:

Ordreinformation

Billetinformati

Billet information

BILLETTYPE:
12 timer Øst

STAMKORTNUMMER:
IKKE OPLYST

BILLETNUMMER:

VARENUMMER:
6011

BILLETSTATUS:
refunderet

BILLET GYLDIG FRA:
11 Jan 2025 - 10:50:00

BILLET GYLDIG TIL:
11 Jan 2025 - 22:50:00

PRIS:
60,00 kr.

PASSAGERTYPE:
Voksen

STARTZONE:
IKKE OPLYST

SLUTZONE:
IKKE OPLYST

ANTAL GYLDIGE ZONER:
97

GYLDIGE ZONER:
1001, 1002, 1003, 1004, 1005, 1006, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012, 1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1018, 1019, 1020, 1021, 1022, 1023, 1024, 1025, 1026, 1027, 1028, 1029, 1030, 1031, 1032, 1033, 1034, 1035, 1036, 1037, 1038, 1039, 1040, 1041, 1042, 1043, 1044, 1045, 1046, 1047, 1048, 1049, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054, 1055, 1056, 1057, 1060, 1061, 1062, 1063, 1064, 1065, 1066, 1067, 1068, 1069, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074, 1075, 1076, 1077, 1078, 1079, 1080, 1081, 1082, 1083, 1084, 1085, 1086, 1087, 1088, 1089, 1090, 1091, 1092, 1093, 1094, 1095, 1096, 1097, 1098, 1099

SØGEMETODE FRA:
IKKE OPLYST

SØGEMETODE TIL:
IKKE OPLYST

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	09 Jan 2025 - 10:49:27
Gennemført	Betaling gennemført	09 Jan 2025 - 10:49:36
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	09 Jan 2025 - 10:49:36
Gennemført	Billet åbnet	09 Jan 2025 - 10:49:42
Gennemført	Download af billet bekræftet	09 Jan 2025 - 10:49:42
Gennemført	Billet refunderet	09 Jan 2025 - 11:53:23
Gennemført	EBK refundering oprettet	09 Jan 2025 - 11:53:23

I de fælles landsdækkende rejseregler kan man blandt andet læse følgende:

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 Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Af dokumentationen fra DOT fremgår det, at klageren åbnede 12-timers billetten i umiddelbar forlængelse af købet om torsdagen, men at hun tilsyneladende ikke noterede sig hvad skærbilledet præsenterede.

Havde klageren gjort dét ville hun med det samme have været klar over, at 12-timers billetten først var gyldig førstkommande lørdag.

Vi kan have forståelse for, at klageren er ærgerlig over at have modtaget en kontrolafgift. Men med henvisning til såvel informationen på DOTs hjemmeside og købsflowet i appen, samt det faktum, at det ikke er muligt selv at taste en vilkårlig dato som klageren hævder hun gjorde, så ligger ansvaret for det fejlslagne billetkøb alene hos klageren og vi fastholder derfor, at såvel afgiften som den efterfølgende afgørelse i første instans er helt korrekte og i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder kravet om betaling af afgift xxxxxx på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshormand