

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0168

Klageren: XX på vegne af ægtefællen YY
5220 Odense SØ

Indklagede: Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet fejl ved køb af pendlerkort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at ægtefællen antog, at køb af nyt pendlerkort var gennemført, da beløbet efter bestillingen var reserveret i Mobilepay og banken

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Fynbus, 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:

Klagerens ægtefælle var pendlerkunde hos DSB og skulle den 30. april 2025 forny sit pendlerkort, som hun skulle benytte til at komme hjem fra arbejde med Odense Letbane.

Hun forsøgte at bestille en ny pendlerperiode kl. 13:28 i DSB-appen, men efter endt bestilling var der ikke et nyt pendlerkort i appen.

Ifølge klagerens ægtefælle bemærkede hun dette, inden hun skulle rejse med letbanen kl. ca. 15:00, men hun konstaterede samtidig, at beløbet på 435 kr. som betaling for pendlerperioden, var blevet reserveret både i Mobilepay og i hendes bank, og hun formodede derfor, at bestillingen var gennemført og pendlerkortet var gyldigt, til trods for at det ikke var synligt i DSB-appen.

Imidlertid var der billetkontrol i letbanen, hvor klagerens ægtefælle fremviste Mobilepay-kvitteringen for sin bestilling af pendlerkortet. Men da hun ikke kunne fremvise pendlerkortet i DSB-appen, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 15:13.

Kontrollørens loggede data:

Endelig destination	Hjallese St.
Stop ID	8608716
Stop	Odense Banegård (Odense Letbane)
Påstigning	30-04-2025 15:06:56
Udstedt dato/tid	30-04-2025 15:13:54
Stået af	30-04-2025 15:18:22

Klageren ringede til DSB Kundeservice samme dag kl. 16:09, for at finde ud af, hvad der var gået galt ved bestillingen af pendlerkortet kl. 13:28., og blev oplyst, at købet af uvisse årsager var blevet annulleret. Klagerens ægtefælle købte herefter et nyt pendlerkort kl. 16:11 i DSB-appen.

Det mislykkedes købsforsøg kl. 13:28 i DSB's backoffice-system:

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status
[REDACTED]	30.04.25	30.04.25, 29.05.25	Odense (2001)	Odense (2001)	DSB pendler standard	DSB App	Annuleret

DSB pendler standard

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Odense (2001)			Ja	-
Odense (2001)				

Bestillingskunde

Navn	Mail	Mobil
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

DSB pendler standard [30.04.25 00:00 - 30.05.25 03:59]

Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner	Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort	Pris	Billetnr	Bøekingnummer	Hentet i app	Senest vist i app
Periodekort	570	DSB pendler standard	Standard	Odense (2001)	Odense (2001)	2	2001 2058	30.04.25	29.05.25	Voksen	[REDACTED]	435,-	-	-	N/A	N/A

Klient

Brugernavn	Salgskanal	Salgssted	Maskinnummer	Kortnummer	Roller
mosart_app	Mosart	8600751	600	19000	klient

Status

Annuleret

Notat fra kundeservicemedarbejder i DSB kl. 16:09:

Noter

Bruger	Oprettet	Note
viida2607	30-04-2025 16:09	vejledt kd i at billet ikke er gået igennem

Skriv note...

Tilføj note

Det gennemførte køb kl. 16:11 i DSB's backoffice-system:

30.04.25	30.04.25, 29.05.25	Odense (2001)	Odense (2001)	DSB pendler standard	DSB App	Afsluttet
----------	--------------------	---------------	---------------	----------------------	---------	-----------

DSB pendler standard

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Odense (2001)			Ja	-
Odense (2001)				

Bestillingskunde

Navn	
Mail	
Mobil	

Leverancer

Salgsdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling
30.04.25	DSB App	-	Tilbagebetal leverance

Leverancekunde

Navn	
Mail	
Mobil	
Platform	NDA-iOS/17.0.3 2.12.0
Installation id	b1d87e55-326b-4fc4-b87e-11fb44d91a12

DSB pendler standard [30.04.25 00:00 - 30.05.25 03:59]

Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner	Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort	Pris	Billetnr	Bookingnummer
Periodekort	570	DSB pendler standard	Standard	Odense (2001)	Odense (2001)	2	2001 2058	30.04.25	29.05.25	Voksen		435,-	55ED1LEP	-

Betalingsoplysninger

Type	Beløb	Ref	Transaktion	Status	Transaktionshistorik
Mobilepaybetaling	435,-	238314485	5ea3d0b9-9feb-47e6-8cf4-ffcd60a53e04	Afsluttet	Skjul detaljer

Beløb	Status	Transaktions id	Tidspunkt
435,-	captured	5ea3d0b9-9feb-47e6-8cf4-ffcd60a53e04	2025-04-30T16:11:16.000+02:00

Klagerens ægtefælle henvendte sig selv til Fynbus samme dag for at klage over kontrolafgiften, hvor hun skrev:

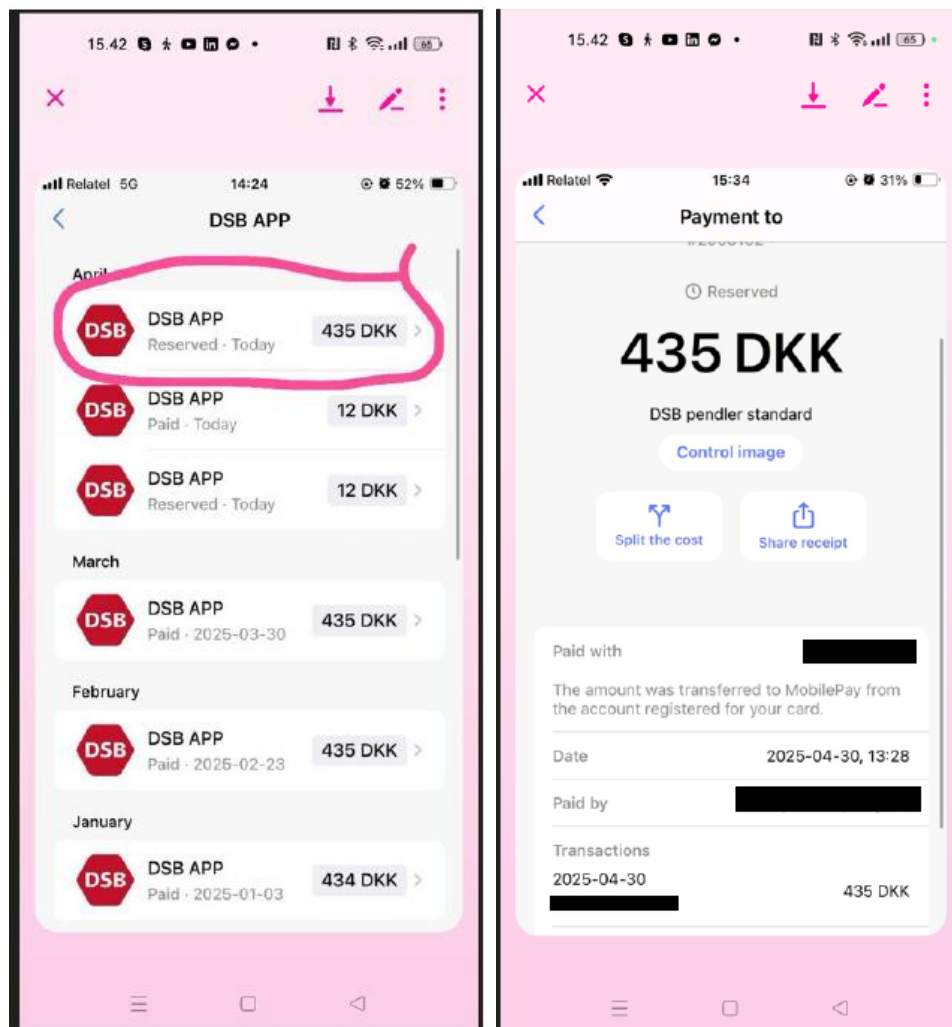
"2 timer før købte jeg mit dsb 30 dage pendler kort til letbanen. Kvittering vedhæftet. Men fik ingen billet fra DSB og kunne kun fremvise at betaling via mobile pay stod som reserveret. Vil ikke acceptere en bøde når jeg har købt månedskort"

Fynbus fastholdt kontrolafgiften den 7. maj 2025 med den begrundelse, at klagerens ægtefælle ikke havde modtaget gyldig billet på sin mobiltelefon inden påstigning, hvilket er et krav jf. de fælles landsdækkende rejseregler.

Klageren svarede følgende til Fynbus og vedlagde kvitteringer fra Mobilepay:

*"vi har kvittering på at have købt billet/månedskort som I totalt ignorerer vi er 4 personer som bruger kr. 1000-1500 hver måned på Odense letbane og nu bliver vi bare latterliggjort når vi har handlet i god tro
- vi modtog kvittering fra DSB på månedskortet [dette udsagn har klageren dog efterfølgende trukket tilbage]
- Pengene afventer i Mobile pay
- Pengene er reserveret på bankkontoen"*

De vedlagte kvitteringer fra Mobilepay:



Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet den 8. maj 2025, hvor han yderligere gjorde gældende, at hans ægtefælle ikke kunne vide, at købet ikke var gennemført, da hun havde modtaget kvittering på købet både fra DSB, Mobilepay og sin bank.

Fynbus har i sagen bedt DSB undersøge klagerens købsforsøg kl. 13:28. DSB har anført følgende:

"Kunden har forsøgt at købe en billet kl. 13:28. Dette har klager ligeledes indsendt et skærm-billede af. Købet af pendlerkort kl. 13:28 er ikke gennemført, hvorfor kunden ikke havde modtaget et gyldigt pendlerkort inden påstigning af letbanen. DSB har undersøgt driften af appen den pågældende dag og har konstateret, at der ikke var driftsforstyrrelser. DSB kan derfor ikke identificere, hvorfor købet fejlede, men de beskriver, at de ofte oplever, at det sker, fordi kunden lukker appen ned, før processen er færdig."

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Klageren oplyste i sin klage til ankenævnet den 8. maj 2025, at ægtefællen havde modtaget en købskvittering fra DSB efter det mislykkede købsforsøg kl. 13:28, men har i en mail til ankenævnet

den 8. september 2025 oplyst, at dette var en misforståelse, da der aldrig blev modtaget en kvittering fra DSB ved det mislykkede købsforsøg.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

4 medlemmer med i alt 4 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen, Dorte Lundqvist Bang og Dorte Thorup udtaler:

"Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, er det påvist, at klagerens ægtefælle ikke havde modtaget noget pendlerkort på telefonen inden påstigning på letbanen den 30. april 2025, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Det fremgår af DSB-billetloggen, at klagerens ægtefælle havde foretaget et købsforsøg kl. 13:28, men at købet var blevet annulleret og dermed ikke gennemført inden billetkontrollen kl. 15:06. Først kl. 16:11 købte hun et nyt pendlerkort i DSB-appen.

Det fremgår af klagerens ægtefælles MobilePay, at beløbet den 30. april 2025 stod som "reserveret". Dette betyder, at beløbet først bliver trukket fra kontoen, når der leveres et produkt i form af et pendlerkort. Klagerens ægtefælle havde dermed ikke betalt for rejsen, fordi der ikke blev leveret noget pendlerkort.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens ægtefælle pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes."

1 medlem med i alt 1 stemme, Nikola Kiørboe, udtaler:

"Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, er det påvist, at klagerens ægtefælle ikke havde modtaget noget pendlerkort på telefonen inden påstigning på letbanen den 30. april 2025, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Herefter var det i selve kontrolsituationen korrekt at pålægge en kontrolafgift til klagerens ægtefælle.

Imidlertid finder jeg, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften i denne helt konkrete sag skal frafaldes.

Jeg har ved afgørelsen heraf særligt lagt vægt på,

at klagerens ægtefælle forsøgte at forny sit pendlerkort i god tid før sin rejse, og ikke i anledning af billetkontrollen i letbanen,

at hun var berettiget til at tro, at bestillingen var gennemført korrekt, da hun konstaterede, at beløbet var reserveret i både Mobilepay og i banken,

at hun ikke fik nogen indikationer på, fx i form af en notifikation om, at købet var afbrudt og ikke var gennemført og derfor skulle gentages, på trods af at der allerede var reserveret et beløb,

at det reservede beløb ikke blev frigivet straks efter, at købet blev annulleret i systemet. Der kunne foreligge en situation, hvor kunden enten ikke har mulighed for at gentage købet uden en frigivelse af det reservede beløb, hvis der ikke er tilstrækkelig saldo på kontoen, eller der fx er tale om et meget bekosteligt pendlerkort til flere tusinde kroner, hvilket beløb så skal trækkes to gange fra kontoen, indtil den ene reservering frigives igen, hvilket kan være en stor byrde og risiko at løbe for kunden, der ikke får besked om, at bestillingen ikke er gået korrekt igennem og at købet er blevet afbrudt,

at klagerens straks efter rejsen kontaktede DSB for at få løst fejlen med den manglende levering af pendlerkort til ægtefællen, og først efter denne samtale med en medarbejder blev klageren oplyst om, at bestillingen var annulleret, og at det reservede beløb derfor ikke ville blive trukket fra kontoen, selv om det endnu ikke var frigivet, samt

at klagerens ægtefælle straks herefter gennemførte køb af et nyt pendlerkort.

Hverken Fynbus eller DSB har kunnet redegøre for, hvorfor bestillingen ikke blev gennemført.

Det fremgår af ankenævns sagen, at det logges i DSB's backoffice-system, når der er et købsforsøg, og om dette går igennem eller ej. Det er min opfattelse, at det bør være muligt at give kunden besked om, at en bestilling er annulleret, og samtidig at beløbet kun midlertidigt er reserveret på kundens konto. Jeg finder således, at den manglende kvittering/besked til kunden indebærer, at det var berettiget, at klageren regnede med, at hendes første pendlerkortbestilling var gennemført.

Selv om kontrolafgiften isoleret set i selve kontrolsituationen blev pålagt med rette, burde Fynbus efter sagsbehandling i 1. instans have frafaldet kontrolafgiften.

Herefter skal Fynbus frafalde kontrolafgiften. Da der er tale om en praksisændring, fordi ankenævnet tidligere har fastholdt kontrolafgifter, når et beløb kun var reserveret, men ingen billet leveret, skal Fynbus ikke betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen.

Det bemærkes, at der ikke er risiko for konkret omgåelse, fordi det var berettiget i kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift, og fordi klageren og ægtefællen nu er vidende om, at der skal leveres et pendlerkort til appen, før bestillingen er gået korrekt igennem.

En generel risiko for omgåelse kan imødegås ved en kommunikation til kunderne om, at bestillingen er blevet afbrudt, og at man skal forsøge igen, selv om der allerede er reserveret et beløb."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"min kone YY kører hver måned med Odense Letbane og køber hver måned månedskort via DSB appen. kr. 435.

Men denne gang får hun ikke en billet.

Hun får en kvittering at der er betalt fra DSB
hun kan også se i mobile pay at beløbet afventer
hun tjekker også mobil bank hvor beløbet er reserveret

derfor tror hun alt er i orden og tager med letbanen ca. 3 timer senere men hun får her en bøde fordi hun ingen billet har. kr. 1000,-

hun fremviser dog kvittering og fortæller hvad der er sket men bøden står ved magt.

vi har efterfølgende klaget ved Fynbus som fastholder deres krav.

vi ringede til DSB samme dag som kan se i deres system at betalingen ikke er gået igennem og vi spørger hvorfor vi så ingen email eller sms får at der er sket en fejl men sådan et system har DSB ikke.

vi har handlet i god tro, vi har købt og betalt troede vi for et månedskort.

vi synes ikke det er rimeligt at vi skal betale en afgift på kr. 1000 når vi i god tro havde købt billet/månedskort.

vi har kvittering fra DSB 30 marts 2025 kl. 12.15 som jeg ikke kan vedhæfte her
vi har også billede af mobile pay hvor der er reserveret kr. 435 af DSB

vi har også billede af DSB pendler kort betalt med kort og dato 30.4 kl. 13.28 med transactions ID 11569602791

hvordan skulle vi dog tro at vi ikke havde betalt ud fra ovenævnte kvitteringer ?

vi fremsender naturligvis gerne disse kvitteringer

vi har dags dato betalt kr. 160 med navn YY

Ønsker ikke at vi skal betale kontrolafgift kr. 1000 når vi troede vi havde købt et månedskort hos DSB som vi har gjort de sidste 12 måneder.”

Indklagede anfører følgende:

”FynBus fastholder afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.

FynBus har gjort kunden opmærksom på, at alle kunder skal være i besiddelse af gyldig billet ved rejser med bus, tog og metro, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, www.fynbus.dk/rejseregler (Bilag C).

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at billetten er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning.

Ved kontrollen den 30. april 2025 fik kunden udstedt en kontrolafgift kl. 15.13, da kunden ikke kunne fremvise en gyldig billet (Bilag A).

FynBus kan ikke godtage et screenshot fra Mobilepay eller DSB App'en, der angiver et reserveret beløb, som gyldig billet (Bilag D).

Kunden oplyser desuden i sin klage til Ankenævnet, at DSB forklarede kunden ved henvendelsen, at de ikke har modtaget betaling for periodekortet, hvorfor der ikke er tale om et periodekort, der efterfølgende er udstedt med gyldighed på kontroltidspunktet.

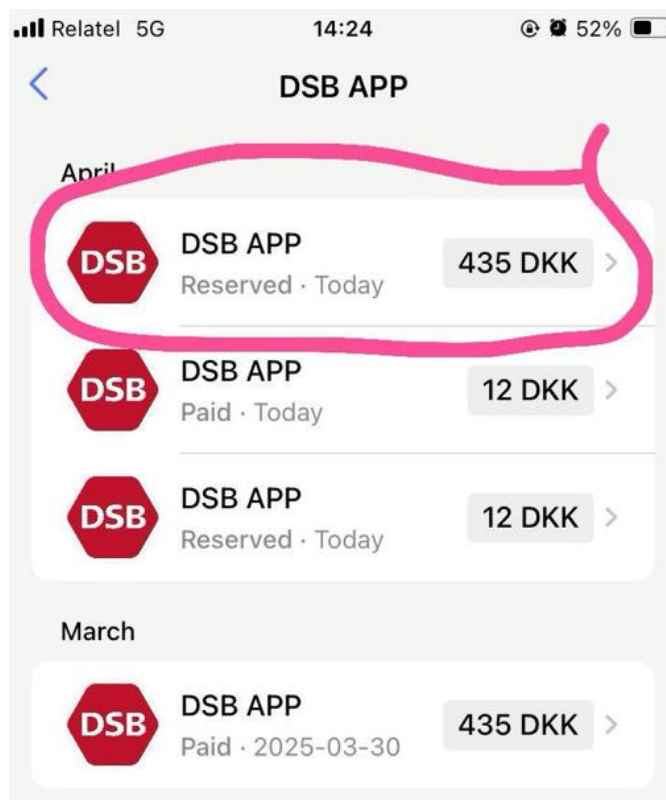
DSB App'en er ejet og drevet af DSB, som har mulighed for at slå periodekort op. FynBus har ikke adgang til DSB App'ens system, hvorfor FynBus ikke har mulighed for at udtale sig om, hvad der er sket i processen med bestilling og forsøg på betaling af periodekortet i DSB App'en. Ud fra det af klager oplyste, var pendlerkortet ikke endeligt modtaget eller betalt ved udstedelsen af kontrolafgiften, da beløbet alene var reserveret og klager beskriver i sin klage til ankenævnet, at DSB siden har oplyst, at købet ikke er gennemført korrekt.

Klageren er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger, der giver grundlag for, at FynBus ændrer afgørelsen. FynBus fastholder dermed afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.”

Til dette har klageren anført:

”Vores kommentar

vedhæftet er kvittering fra DSB APP



Det er tydeligt at se at vi har købt månedskort i januar, februar, marts og vi også har forsøgt at købe i april måned samme dag som bøden falder.

Sammen dag købte vi engangsbillet om morgenen og også den billet blev først reserveret og siden paid/betalt. (se vedhæftet fil)

Derfor var vi i god tro da vi købte endnu et månedskort til kr. 435 og den stod til reserveret i DSB appen og også i Mobilpay, selv i NETBANK var pengene reserveret. Hun var på arbejde og købte den til sin frokost og først da hun var i letbanen og skulle vise sin billet havde DSB intet sendt.

DSB havde heller ikke sendt at ordren **IKKE** var gået igennem
DSB havde heller ikke annulleret pengene som stadig stod som reserveret i Mobil pay, DSB Appen og i NETBANK.

Derfor kunne vi umulig vide at ordren ikke var gået igennem da det præcise skete samme dag med en dags billetten som dog senere gik igennem som paid/betalt.

vi var i god tro.

Kommentar til FYN BUS kommentar.

DSB forklarede dagen efter da jeg ringede at betalingen ikke var gået igennem og deres system ikke sender en fejlmeddelelse til kunden. Men de ved ikke hvor fejlen ligger men det er tydeligvis hos dem. Det virkede jo 4 timer før da hun tog på arbejde samt reserveret i DSB APP, Mobil APP og Netbank.

At Fynbus og DSB har et samarbejde men ikke kan slå ting op er deres problem og ikke deres kunders problem. Det er tydeligt vi er fast kunde og ikke har haft til hensigt at snyde derfor bør vi heller ikke få en kontrol afgift på kr. 1.000,- det er helt uhørt at Fynbus har en samarbejdspartner der ikke med det samme der er en fejl i deres system gør kunden opmærksom på at betalingen ikke er gået igennem. Der er ingen som betaler 2 gange for samme ydelse når pengene allerede er reserveret og det er præcist sådan DSB også gør 4 timer før på en enkeltbillet. Ingen vil betale 2 x kr. 435 for en månedskort. Og ingen gider bruge 1 time i deres kundeservice på at få penge tilbage fordi man bliver nød til at købe 2 gange og den ikke går ordenligt igennem første gang.

DSB har tydeligvis et problem i deres system.

DSB reserverer beløbet og derefter går den senere igennem. Det er tydeligt på vedhæftet det er normal praktisk. Sket samme dag på en enkeltbillet som virkede fint og hvor pengene også blev trukket senere samme dag.

Vil Fynbus have man skal bruge 30 min på at komme igennem til DSB for at høre om ens køb er gået igennem når pengene allerede er reserveret 3 forskellige steder ? selvom der skete det samme 4 timer tidligere på dagen og alt var ok

Fynbus gør meget ud af at skrive at købet ikke var gennemført korrekt og de giver indirekte os skylden. Skylden ligger 100% hos deres samarbejdspartner DSB.

Det er for tyndt at grundlag at sige man skal vise en billet når man er i god tro og har betalt kr. 435,- som er reserveret i mobilpay, DSB App samt i netbanken."

Til dette har Fynbus anført:

"FynBus har bedt DSB om hjælp til at undersøge sagen og købet at pendlerkortet.

DSB har undersøgt kundens købshistorik på dagen, hvor kontrolafgiften blev udstedt den 30. april 2025.

DSB har konstateret, at kunden udover en tillægsbillet, har et købsforsøg på et pendlerkort kl. 13:28 og et gennemført køb kl. 16:11.

Købsforsøg kl. 13:28

Kunden har forsøgt at købe en billet kl. 13:28. Dette har klager ligeledes indsendt et skærmbillede af. Købet af pendlerkort kl. 13:28 er ikke gennemført, hvorfor kunden ikke havde modtaget et gyldigt pendlerkort inden påstigning af letbanen. DSB har undersøgt driften af appen den pågældende dag og har konstateret, at der ikke var driftsforstyrrelser. DSB kan derfor ikke identificere, hvorfor købet fejlede, men de beskriver, at de ofte oplever, at det sker, fordi kunden lukker appen ned, før processen er færdig. Kunden skal blive på appen indtil kunden ser dette billede:

07.34 79%

Køb gennemført

Få besked

Fornyelse af Pendlerkort

Vi sender en notifikation om at forny dit Pendlerkort, 2 dage før det udløber.

Betalt: 435 kr.

Du får 44 point, når din periode er udløbet.

Hvordan var din købsoplevelse?

★★★★★

Se kvittering

Kvittering for købet er sendt til din e-mail og ge

Afslut

Loggen for købsforsøget kl. 13:28:

Ordre nr.	Salgsdato	Retjendato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status	Tilbagebetalt	Pris	Email
████████	30.04.25	30.04.25, 29.05.25	Odense (2001)	Odense (2001)	DSB pendler standard	DSB App	Annulleret	Nej	0,-	████████

DSB pendler standard

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Odense (2001)			Ja	-
Odense (2001)				

Bestillingskunde

Navn
████████
Email
████████
Mobil
████████

DSB pendler standard [30.04.25 00:00 - 30.05.25 05:59]

Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner	Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort	Pris	Billetsr	Boekingsnummer	Hentet i app	Senest vist i app
Periodekort	570	DSB pendler standard	Standard	Odense (2001)	Odense (2001)	2	2001 2058	30.04.25	29.05.25	Voksen	████████	435,-	-	-	N/A	N/A

Klient

Brugernavn	Salgskanal	Salgssted	Maskinnummer	Kortnummer	Roller
mosart_app	Mosart	8600751	600	19000	klient

Noter

Bruger	Oprettet	Note
vld2607	30-04-2025 10:09	vejedt kø i at billet ikke er gået igennem

Skriv note...

Fra MobilePay:

Opsummering af transaktionen



Detaljer om transaktionen

Ordrenummer: 238288697 Salgssted: DSB APP

Transaktionshistorik (2)

 Annulleret

435,00 kr

30.04.2025, 20.02 #2175990910

 Reserveret

435,00 kr

30.04.2025, 13.28 #11569602791

DSB pendler standard

Som det fremgår af noten til købsforsøget kl. 13:28, har DSB talt med kunden og vejledt hende i, at købet af pendlerkortet ikke var gennemført. Dette er noteret på købet kl. 16:09

Køb af pendlerkort kl. 16:11

Kunden har derefter udført et nyt køb kl. 16:11. Det er således ikke købsforsøget kl. 13:28, der har udmøntet sig i et gyldigt pendlerkort, hvorfor kunden ikke havde en gyldig rejsehjemmel ved udstedelsen af kontrolafgiften den 30. april 2025 kl. 15:13.

30.04.25

30.04.25, 29.05.25

Odense (2001)

Odense (2001)

DSB pendler standard

DSB App

Afsluttet

Nej

435,-

DSB pendler standard

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Odense (2001)			Ja	-
Odense (2001)				

Bestillingkunde

Navn	
Mail	
Mobil	

Leverancer

Salgsdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling
30.04.25	DSB App	-	Tilbagebetal leverance

Billetnr	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol
55ED1LEP	AFSLUTTET	435,-	-	-	Nej

Leverancekunde

Navn	
Mail	
Mobil	
Platform	NDA-iOS/17.0.3 2.12.0
Installation id	b1d87e55-326b-4fc4-b87e-11fb44d91a12

DSB pendler standard [30.04.25 00:00 - 30.05.25 03:59]

Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner	Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Hentet i app	Senest vist i app
Periodekort	570	DSB pendler standard	Standard	Odense (2001)	Odense (2001)	2	2001 2058	30.04.25	29.05.25	Voksen		435,-	55ED1LEP	-	30.04.25 16:11:39	29.05.25 22:05:45

Betalingsoplysninger

Type	Beløb	Ref	Transaktion	Status	Transaktionshistorik
Mobilepaybetaling	435,-	238314485	5ea3d0b9-9feb-47e6-8cf4-ffc60a53e04	Afsluttet	Skjul detaljer

Beløb	Status	Transaktions id	Tidspunkt
435,-	captured	5ea3d0b9-9feb-47e6-8cf4-ffc60a53e04	2025-04-30T16:11:16.000+02:00

Gensend kvittering

Send til anden e-mail:

Send

''

Til dette har klageren anført:

”Det er da total til grin, de sender jo kvitteringen at vi netop har gjort ALT for at købe det pendler kort men det er ikke gået igennem men hvorfor har de så alle oplysninger hvis det ikke er gået igennem ?

Der er jo vedhæftet beviser for at vi har prøvet at købe et pendler kort så forstår ikke de ikke dropper den bøde ?

Vi har købt pendler kort mange gange og ved godt appen IKKE skal lukkes ned før den er gennemført

Bøden fik hun omkring kl. 15 og derefter ringede jeg ind til DSB og spurgte hvad der var galt og de kunne **kun** svare at den ikke var gennemført men på det tidspunkt havde hun jo allerede fået en bøde.

Det er beskrevet som om vi godt vidste at købet ikke var gået igennem dette er ikke sandt.

Vi købte i en tro
så fik hun bøden
så ringede jeg til DSB
så købte vi IGEN

kan ikke se vi har gjort noget galt helt vandvittigt at en fejl hos DSB skal give os en bøde på kr. 1.000,-

øvrigt da jeg talte med DSB kl. 16.09 efter min kone havde fået bøden

så fortæller de at den ikke er gået igennem og jeg spørger hvorfor deres system så ikke sender en fejl besked ud til kunden så de kan købe en ny billet og det kan DSB's system ikke.

Først dagen efter annullerede de Mobil pay, netbank og reservation i DSB appen.

Det er bare ikke godt nok

der er da ingen som bliver ved med at købe en billet til kr. 435 indtil de pludselig får en email den var jo allerede bekræftet i appen.

Hvordan kan den være reserveret i

Mobilpay og netbank og DSB appen hvis den ikke er gået igennem ??

det er da en kæmpe teknisk fejl"

Til dette har Fynbus anført:

"FynBus fastholder, at kunden ikke havde et gyldigt pendlerkort ved kontrollen i Letbanen den 30. april 2025.

På trods af en kvittering fra DSB og en reservation af beløbet (som ikke er en fuldført transaktion) havde kunden ikke noget pendlerkort i DSB-app'en under "Dine rejser" → "Billetter". Det er her gyldige billetter ligger, og som nævnt kan FynBus ikke acceptere en kvittering eller reservation i Mobilepay som en gyldig billet.

FynBus kan ikke yderligere redegøre for DSB's systemer, og jeg henviser i øvrigt til FynBus' svar fra den 10. juli 2025 i forhold til klagers kommentarer."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand