

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0342
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af hustruen YY
8961 Allingåbro
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at de er urimelige, når der var betalt for to billetter til rejsen, samt at stewarden overvågede dem for at kunne udstede afgifterne
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens og hustruens betaling af kontrolafgifterne à 750 kr., i alt 1.500 kr.

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

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren og hans hustru den 15. oktober 2023 ankom med bus fra Jylland til København H, skulle de rejse videre med Metroen til deres endelige destination ved Femøren st. Ifølge klageren var de i gang med at købe billetter i DOT-appen, da de steg ombord på Metroen, og modtog i det samme en købsbekræftelse i MobilePay-appen.

Metro Service har indsendt dørrapporten for det pågældende metrotog, som viser, at perrondørene åbnede kl. 18:25:37 og lukkede igen kl. 18:25:57.

Uddrag af dørrapporten:

15/10/2023 18:25:57	035	Platform Doors Closed	København H	Rådhuspladsen
15/10/2023 18:25:37	035	Platform Doors Opening	København H	Rådhuspladsen

I henhold til loggen for klagerens billetkøb blev købet af to 2-zoners mobilbilletter à 24 kr. påbegyndt i DOT-appen kl. 18:26:23, hvor ordren blev modtaget i systemet, og betalingen på i alt 48 kr. blev gennemført kl. 18:26:39, hvorefter billetterne var gyldige. Billetterne blev downloadet til klagerens mobiltelefon kl. 18:37:03.

Uddrag af loggen for klagerens billetkøb:

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	15 Okt 2023 - 18:26:23
Gennemført	Betaling gennemført	15 Okt 2023 - 18:26:39
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	15 Okt 2023 - 18:26:39
Gennemført	Download af billet bekræftet	15 Okt 2023 - 18:37:03

Ved den efterfølgende kontrol i Metroen af parrets rejsehjemmel blev de hver pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at kunne forevise rejsehjemmel, idet mobilbilletter i henhold til ovenstående endnu ikke var modtaget på klagerens mobiltelefon. Kontrolafgifterne blev udstedt henholdsvis kl. 18:29:34 og kl. 18:31:55.

Senere samme aften anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgifterne og begrundede som anført ovenfor, at han var i gang med købet, mens de steg ombord, og at han modtog en betalingsbekræftelse i MobilePay-appen, samt at stewarden nægtede at se billetterne eller betalingen herfor.

Metro Service oplyste, at de skulle have en fuldmagt fra hustruen for at kunne behandle denne del af klagen, men da sagerne var identiske, ville udfaldet med al sandsynlighed være det samme. Med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at mobilbilletter skal være modtaget på mobiltelefonen før påstigning, fastholdt Metro Service herefter klagerens kontrolafgift og anførte:

”

Metroen du steg på ved København H station lukkede dørene kl. 18:25:58. Dine billetter skulle derfor være modtaget på din telefon inden dette tidspunkt. Dine billetter er først købt kl. 18:26:23, og billetterne downloades først til din telefon kl. 18:37:03.

Det vil sige, at dine billetter ikke har kunne fremvises ved kontrol kl. 18:29.

I denne sag er det derfor konstateret, at du steg på metroen inden du havde sikret dig at dine billetter var modtaget, og kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt. ”

Klageren svarede, at han ønskede at protestere imod, at stewarden ikke havde villet se den godkendte betaling i MobilePay-appen på 48 kr. svarende til billetprisen, samt at de havde følt sig ”overvåget” af stewarden, mens de købte billet på perronen. Derfor ville han gerne vide, hvordan en steward skal forholde sig, når han/hun ser nogen, der er ved at købe billet, idet de selv – hvis stewarden havde gjort dem opmærksom på reglerne – selvfølgelig ville have ventet med at stige ombord.

Metro Service beklagede, at parret havde haft oplevelsen af at blive overvåget af stewarden. Imidlertid fastholdt de fortsat kontrolafgiften og anførte:

”

Den vigtigste del af vores stewards arbejde er at sørge for vores passagerers sikkerhed. Derfor vil man ofte kunne se dem kigge rundt på stationen. Dette kan give indtryk af, at de har lagt mærke til dig som individ, før du stiger på toget, men det er dog ikke tilfældet.

De vil naturligvis altid være behjælpelige med rejsevejledning og spørgsmål omkring billetter, zoner eller metroen i sin helhed. Du kan imidlertid ikke forvente, at de opsøger dig, da de også er instrueret i at respektere vores passagerers privatliv. De er altid klar til at hjælpe, men du skal henvende dig til dem.

En kvittering fra MobilePay er ikke en billet, og der accepteres derfor ikke fremvisning af dette. ”

Den 29. oktober 2023 anmodede klagerens hustru med samme begrundelser som anført af klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgifterne og tilføjede, at de på intet tidspunkt havde prøvet at snyde for betaling, samt at de vitterligt havde betalt 48 kr. for rejsen til Femøren.

Metro Service fastholdt også hustruens kontrolafgift og anførte samme begrundelse som givet til klageren.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af loggen fra klagerens billetkøb og dørrapporten fra Metroen lægger ankenævnet til grund, at klageren og hans hustru befandt sig ombord på Metroen, da klageren påbegyndte købet af to 2-zoners mobilbilletter, idet perrondørene lukkede kl. 18:25:57, og klageren herefter bestilte mobilbilletterne kl. 18:26:23.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være modtaget på mobiltelefonen *inden* påstigning, og det er i denne forbindelse uden betydning, om der kan forevises en købskvittering i MobilePay-appen, eller om selve mobilbilletten på tidspunktet for en efterfølgende kontrol kan fremvises på telefonen.

Klageren og hans hustru havde derfor i relation til rejsereglerne ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvor de ikke kunne forevise mobilbilletter, der var modtaget på klagerens mobiltelefon, før de steg ombord på Metroen.

Kontrolafgifterne blev dermed pålagt klageren og hans hustru med rette.

Klagerens anbringende om, at han og hustruen følte sig overvåget af stewarden med henblik på at udstede kontrolafgifter til dem, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker, at det påhvilede klageren og hustruen selv at sørge for at have gyldige billetter, før de steg ombord på Metroen, og ankenævnet kan ikke lægge til grund, at stewarden i situationen var bekendt med, hvad klageren foretog sig på sin mobiltelefon, og om klageren allerede havde modtaget mobilbilletter på telefonen eller ej.

Den omstændighed, at klageren faktisk betalte for to mobilbilletter à 24 kr., kan endvidere ikke ændre på resultatet, og det bemærkes hertil, at billetterne var gyldige til videre rejse med såvel bus, tog og metro inden for billetternes gyldighedsområde og -tidspunkt.

Afslutningsvis bemærker ankenævnet, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning.

På ovenstående baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren og hans hustru kan fritages for betaling af kontrolafgifterne.

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 trafikskaber 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:

” At min hustru og jeg var på vej fra Jylland til CPH for at tage på efterårsferie. Vil tage Metroen fra Hovedbanegården, efter at være ankommet med Kombardo-ekspressen.

Går ned på perronen og går igang med at købe 2 billetter på DOT-app'en. Toget ankommer og vi går ind, samtidig med at billetterne købes via Mobilpay. Får at vide at betalingen er gået igennem, men at der ikke kan omstilles direkte til billetfunktionen, hvilket må ske manuelt.

I det samme kommer en billetkontrollør og siger at vi ikke har en gyldig billet og vil hverken se på kvitteringen fra Mobilpay eller beskeden om at der ikke kan omstilles automatisk. Ingen tvivl om at vi bliver både konfuse og rasende over, at vi bliver påduttet ingen billet at have købt, da det var vores fjerneste tanke at snyde for 48 kr. Ved Kongens Nytorv, hvor vi skal skifte, får vi udleveret vores 2 stk. kontrolafgifter af den meget uvenlige togkontrollør.

Efterfølgende følger vi os overvåget på Hovedbanegården af togkontrolløren, med det ene formål at kunne udstede en kontrolafgift (skulle tro de er provisionslønnede), i stedet for at sige til os på perronen, vent til næste tog kommer, ellers får i en afgift. Det var også meget påfaldende, at kontrolløren maste sig vej forbi de øvrige passagerer, for at komme målrettet hen til min hustru og mig.”

Indklagede anfører følgende:

” Klagerne blev mødt af billetkontrol den 15. oktober 2023 kl. 18:29 efter toget have forladt Hovedbanen i retning mod Kongens Nytorv station. Klagerne kunne ikke fremvise billetter og fik derfor udstedt en kontrolafgift til dem hver 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 på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som kan læses på dette link [Faelles-landsdaekkende-rejseregler-20230607.ashx \(rejse-kort.dk\)](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler-20230607.ashx)

Hvis man vælger at benytte digital rejsehjemmel er det et ufravigeligt krav, at man ikke må stige ombord på bus/tog førend man har endeligt modtaget rejsehjemlen på den mobile enhed så den kan fremvises på forlangende. På mange måder kan det sammenlignes med at købe billet i en automat hvor man heller ikke må stige ombord førend man kan tage den printede billet med sig.

Det er således beskrevet i de fælles rejseregler:

2.4.2. Særligt for 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.

I den konkrete sag skriver klagerne således i deres henvendelse til Ankenævnet:

"Går ned på perronen og går igang med at købe 2 billetter på DOT-app'en. Toget ankommer og vi går ind, samtidig med at billetterne købes via Mobilpay."

I samme henvendelse skriver klagerne desuden:

"Efterfølgende føler vi os overvåget på Hovedbanegården af togkontrolløren, med det ene formål at kunne udstede en kontrolafgift (skulle tro de er provisionslønnede), i stedet for at sige til os på perronen, vent til næste tog kommer, ellers får i en afgift."

Og:

"Det var også meget påfaldende, at kontrolløren maste sig vej forbi de øvrige passagerer, for at komme målrettet hen til min hustru og mig."

Klagerne oplyser selv, at de går ind i toget som ankommer og at de på det tidspunkt blot er i gang med at købe billetter.

Vi har hentet billetkøbet fra DOT BackOffice og vedhæftet det som en pdf-fil. For bedre overblik er det også indsat herunder:

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformati

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● betalt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.
● betalt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

KØBSDATO:
15 Okt 2023 - 18:26:39

ORDRE PRIS:
48,00 kr.

DOT ORDRENUMMER:

REFUNDERET BELØB:
0,00 kr.

MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER:

TILBAGEVÆRENDE BELØB:
48,00 kr.

OVERFØRT:
Ordre ikke overført

REFUSIONS DATO:
Ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID:

EFTERNAVN:

IKKE OPLYST

TELEFONNUMMER:

FØDELS DATO:

IKKE OPLYST

E-MAIL:

IKKE OPLYST

MODEL:

samsung SM-G781B

FORNAVN:

IKKE OPLYST

OS VERSION:

Android 13

APP VERSION:

5.3.2

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformation

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1001
BILLETNUMMER: [REDACTED]	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 30	ANTAL GYLDIGE ZONER: 3
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003
BILLET GYLDIG FRA: 15 Okt 2023 - 18:26:39	SØGEMETODE FRA: Stop: København H (Metro)
BILLET GYLDIG TIL: 15 Okt 2023 - 19:41:39	SØGEMETODE TIL: Stop: Femøren St. (Metro)
PRIS: 24,00 kr.	

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	15 Okt 2023 - 18:26:23
● Gennemført	Betaling gennemført	15 Okt 2023 - 18:26:39
● Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	15 Okt 2023 - 18:26:39
● Gennemført	Download af billet bekræftet	15 Okt 2023 - 18:37:03

Af ovenstående fremgår det, at billetbestillingen blev indledt kl. 18:26 og at billetterne blev downloadet kl. 18:37.

Der *kan* opstå tekniske udfordringer ved digitale billetkøb hvilket er en af årsagerne til, at rejsehjælpen skal være endeligt modtaget inden ombordstigning.

Når/hvis eventuelle tekniske problemer opstår hos fx DOT bliver der udsendt en mail til de relevante trafik-selskaber fra den Kommercielle Systemvagt, men der er ikke rapporteret fejl fra Systemvagten.

Det vil sige, at hvis det har været af tekniske årsager, at klagerens billetkøb først blev downloaded kl. 18:37, så skyldes det fejl/mangler på selve mobiltelefonen og/eller problemer med reservation/betaling af beløbet.

I sin anden henvendelse til Metro oplyser klagerne desuden, at DOT-appen blev installeret på mobiltelefonen i 2017 og fra DOT BackOffice kan vi se, at sidst det specifikke telefonnummer blev anvendt til billetkøb var den 12. september sidste år.

Det betyder, at der på mobiltelefonen har ligget app-opdateringer og ventet på at blive aktiveret af telefonens bruger inden et nyt køb har kunne effektueres.

Det skal desuden nævnes, at selvom der opstår fejl i eksempelvis en af de digitale salgskanaler, så skal passagererne anskaffe sig kort/billet på anden vis inden ombordstigning.

Alle metrotogs bevægelser registreres automatisk i en elektronisk logbog. Klagerne modtog kontrolafgifterne i Tog 35 og vi har hentet dørrapporten fra toget, se herunder:

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station
15/10/2023 18:26:00	035	Train Departure	København H	Rådhuspladsen
15/10/2023 18:25:58	035	Train Doors Closed	København H	Rådhuspladsen
15/10/2023 18:25:57	035	Platform Doors Closed	København H	Rådhuspladsen
15/10/2023 18:25:37	035	Platform Doors Opening	København H	Rådhuspladsen
15/10/2023 18:25:37	035	Train Doors Opening	København H	Rådhuspladsen
15/10/2023 18:25:35	035	Train Arrival	København H	Rådhuspladsen

Af dørrapporten fremgår det, at Tog 35 ankom til Hovedbanen kl. 18:25:35 og at dørene blev åbnet kl. 18:25:37.

Dørene lukkede igen kl. 18:25:57 og toget forlod stationen kl. 18:26:00.

Hvis man sammenholder minuttallet på dørrapporten med minuttallet for billetkøbet så fremgår det, at klagerne først indledte billetkøbet efter dørene var lukkede og toget var kørt, og dermed havde de ikke sikret sig gyldig rejsehjemmel inden de steg ombord.

Vores stewards har mange opgaver; når en steward fx befinder sig på en station skal han/hun først og fremmest iagttage/kontrollere at jernbane- og passagersikkerheden er intakt. Stewarden skal også sikre sig, at lysskilte og højtalerudkald, rulletrapper og elevatorer, belysning og døre og meget andet materiel virker. Stewarden skal også checke om informationstavler, automater etc. ikke har været udsat for fx hærværk og om det er nødvendigt at tilkalde ekstra rengøring hvis en station/perron/tog er særligt snavset fx med spildte væsker, opkast osv.

Endvidere kan vi oplyse, at vores billetterende personale er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle passagerer, som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Stewarden må ikke forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og det er således i overensstemmelse med gældende procedure, at stewarden ikke kan acceptere fremvisning af fx mobilepay-kvittering eller lignende.

Med henvisning til tidspunkterne for start af billetbestilling og dørlukning stiller vi os noget undrende over klagerens beskrivelse af at de følte sig overvåget på Hovedbanen med det formål at stewarden skulle overfalde dem og udskrive afgifter og må her desuden gøre opmærksom på, at hvis man oplever udfordringer med at købe en billet på sin telefon så skal man selv henvende sig til personalet. Man kan ikke med rimelighed forvente, at en steward skal henvende sig til alle de passagerer der står på en perron og kigger på deres mobiltelefoner for at spørge dem om de kigger på telefonen fordi de har brug for hjælp til billetkøb.

Vi er også forundrede over klagerens påstand om at stewarden maste sig målrettet forbi de øvrige passagerer for at nå frem til netop dem.

Afgifterne blev udstedt søndag den 15. oktober og det har ikke været nødvendigt at mase sig frem gennem toget for der har ikke været mange passagerer med Cityringen på det tidspunkt.

Billetkontrol i metroen er stikprøvekontrol og cirka 5% af de omkring 108 millioner passagerer der årligt benytter metroen vil blive mødt af billetkontrol. Der er ikke nogen regel om, at stewarderne fx skal starte billetkontrollen i den ene ende af toget og gå systematisk frem eller at alle passagerer i toget skal kontrolleres. Der er tale om stikprøvekontroller og stewarderne er ikke på provision.

Som sagsbehandleren gav udtryk for i sit svar så kan vi godt forstå, at det er en ærgerlig situation og vi vil gerne understrege, at vi ikke betragter vi dem som snydere og kriminelle. Men kravet om at have anskaffet gyldig billet inden ombordstigning til fremvisning på forlangende gælder for alle og med henvisning til ovenstående dokumentation kan der ikke være tvivl om at klagerne ikke overholdt rejsereglernes krav om at digital rejsehjemmel skal være endeligt modtaget inden ombordstigning så vi vurderer at såvel afgiftsudstedelsen og den efterfølgende sagsbehandling er korrekt og i overensstemmelse med gældende regler og fastholder derfor kravet om betaling af begge afgifter.”

Hertil har klageren bemærket:

”

1. I svaret fra Metro-selskabet (juridisk) fremgår der fortsat ikke svar på, om Metro-kontrollører må overvåge kommende passagerer, med det ene formål at kunne give dem en strafafgift, hvis kontrolløren i samme periode kunne informere passageren om at der ville blive udstedt en strafafgift, hvis man fortsætter sin handling. (har selv ved tidligere sporadiske benyttelser af Metroen fået god vejledning af kontrollører). Den pågældende kontrollør maser sig forbi 6 – 7 andre passagerer i toget, der er stået på ved KBH, uden at spørge om deres billetter, for at komme direkte hen til min kone og undertegnede. Hvis klagenævnet ikke kan svare på pågældende, ønsker jeg det afprøvet ved en domstol.
2. Vi havde fået dokumentation fra Mobilpay om at de 48 kr. var betalt til DOT for billetten fra KBH til Femøren, før kontrolløren kommer hen til os. På skærmen står at Mobilpay har problemer med at stille direkte om til billet siden, og at man skal gøre det manuelt. Det viser sig også at billetten er fuld funktionsdygtig, men åbenbart ikke har ”signal” til at sende den ned i Metroen.
3. Vil gerne have Ankenævnet til at vurdere, om det er dårligere at have dokumentation for at billetten er betalt end at kunne fremvise en billet der ikke er betalt (falsk)?
4. På afgiften står at rejsen er betalt. Når vi har betalt de 48 kr. for rejsen, hvad sker der så med dem?

”

Hertil har indklagede bemærket:

” Hermed fremsendes vores kommentarer til klagerens mail af 27. december 2023. For overblikkets skyld har vi skrevet vores svar med blå i klagerens punktopstilling.

1. I svaret fra Metro-selskabet (juridisk) fremgår der fortsat ikke svar på, om Metro-kontrollører må overvåge kommende passagerer, med det ene formål at kunne give dem en strafafgift, hvis kontrolløren i samme periode kunne informere passageren om at der ville blive udstedt en strafafgift, hvis man fortsætter sin handling. (har selv ved tidligere sporadiske benyttelser af Metroen fået god vejledning af kontrollører). Den pågældende kontrollør maser sig forbi 6 – 7 andre passagerer i toget, der er stået på ved KBH, uden at spørge om deres billetter, for at komme direkte hen til min kone og undertegnede. Hvis klagenævnet ikke kan svare på pågældende, ønsker jeg det afprøvet ved en domstol.

[Vi henviser til det samlede svar af 17. november 2023.](#)

2. Vi havde fået dokumentation fra Mobilpay om at de 48 kr. var betalt til DOT for billetten fra KBH til Femøren, før kontrolløren kommer hen til os. På skærmen står at Mobilpay har problemer med at stille direkte om til billet siden, og at man skal gøre det manuelt. Det viser sig også at billetten er fuld funktionsdygtig, men åbenbart ikke har ”signal” til at sende den ned i Metroen.

[Vi henviser til svar af 17. november 2023 hvor reglerne for mobilprodukter er beskrevet og henviser desuden til dokumentationen for at billetkøbet først blev indledt efter dørene var lukket og toget kørt.](#)

3. Vil gerne have Ankenævnet til at vurdere, om det er dårligere at have dokumentation for at billetten er betalt end at kunne fremvise en billet der ikke er betalt (falsk)?

4. På afgiften står at rejsen er betalt. Når vi har betalt de 48 kr. for rejsen, hvad sker der så med dem? [Afgifterne gav mulighed for at færdiggøre den del af rejsen, der foregik som en enkelt fremadskridende rejse med Metro. Da billetterne kunne anvendes til andre rejser, også med S-tog og bus, indenfor det valgte zoneområde/tidsrum kan de ikke refunderes.](#)

”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand