

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0393
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY
2450 København SV
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-appen på kontroltidspunktet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han checkede sig selv ind i Rejsekort-appen før påstigning, men glemte at checke sin kæreste ind og forsøgte at gøre dette efter påstigning, hvilket ikke var muligt på grund af tekniske forhold i appen
- 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 22. april 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagernes betaling af to kontrolafgifter på hver 750 kr.

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

Da klagerne 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.

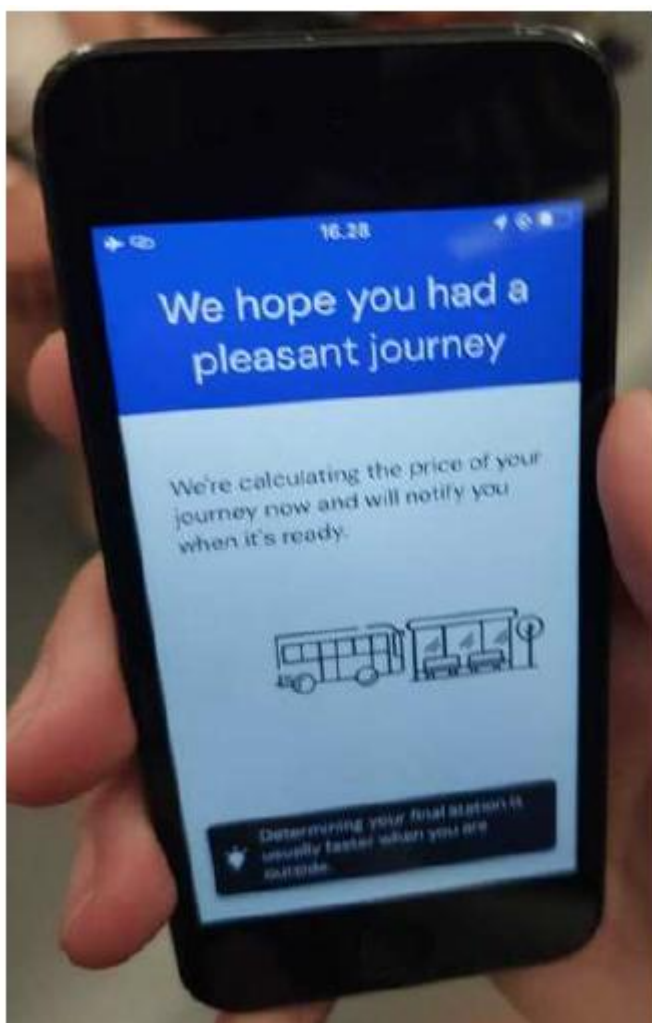
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans kæreste skulle den 17. august 2025 rejse med Metroen og anvendte Rejsekort-appen.

Ifølge klageren havde han checket sig selv ind inden påstigning, men havde glemt også at checke kæresten ind, hvilket havde været hans hensigt. Efter påstigning checkede han derfor ud i appen for efterfølgende at checke to personer ind. Efter at have swipet i appen for at checke ud, forblev appen på et "vente-billede", hvilket betød, at klageren ikke kunne foretage et nyt check ind.

Fotos taget af klagerens skærm:



Imidlertid kom der billetkontrol ombord på Metroen mellem København H og Rådhuspladsen. Da klageren og hans kæreste kun kunne fremvise ovenstående skærmbillede, blev de begge pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 16:28.

Klageren anmodede den 19. august 2025 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, og begrundede dette som ovenfor og tilføjede, at han på en tidligere rejse også havde glemt at checke sin kæreste ind, og at han på den rejse godt kunne checke ud efter påstigning for derefter at checke to personer ind. Derfor havde han en forventning om, at han kunne gøre det samme på

Metro-rejsen den 17. august 2025.

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne den 29. august 2025 med den begrundelse, at klageren ikke havde været checket ind på kontroltidspunktet.

Klageren henvendte sig igen til Metro Service henholdsvis den 31. august 2025 og 10. september 2025, idet han ikke var enig i Metro Services afgørelse og anmodede Metro Service om at undersøge, hvorfor skærbilledet i appen var forblevet på "vente-billedet" uden mulighed for brugeren for at gå videre til check ind.

Metro Service sendte den sidste afgørelse den 16. september 2025, hvor de fastholdt kontrolafgiften og medsendte et svar fra udbyderen af Rejsekort-appen:

Jeg har haft din sag i høring hos udbyderen af Rejsekort app. De svarer følgende:

' Så snart en bruger swiper til venstre er rejsehjemlen afsluttet og brugeren har ikke længere denne 'billet' som gyldig rejsehjemmel til resten af rejsen. Dette er uanset hvor længe systemet er om at beregne rejsen og rejseprisen. Brugeren foretager check ind selv kl. 16:19:13 og foretager selv check ud kl. 16:20:39'

Jeg må atter fastholde, at jeg anser kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, da du ikke var checket korrekt ind på appen på kontroltidspunktet.

Klagerens kæreste anmodede ligeledes Metro Service om at annullere kontrolafgiften ved at indgive en indsigelse den 31. august 2025. Hun skrev:

Hi

My name is [REDACTED] and I come hereby say I was with my partner that has the fine number [REDACTED] when i also got fine with him. He checked in in the Rejsekort App and he forgot to chek me in, so he ckecked out himself to ckeck in again for 2 people (me and him). we were already on the metro and thought this would be a quick process but then screen blocked and we could not do anything because the conductor came precisely then an fined us. This is an unfair situation as we wanted to have tickets to travel, but its not the first time that the App does this, after this incident it happened more times that the App blocks so it must be reviewd and the fine reconsidered please.

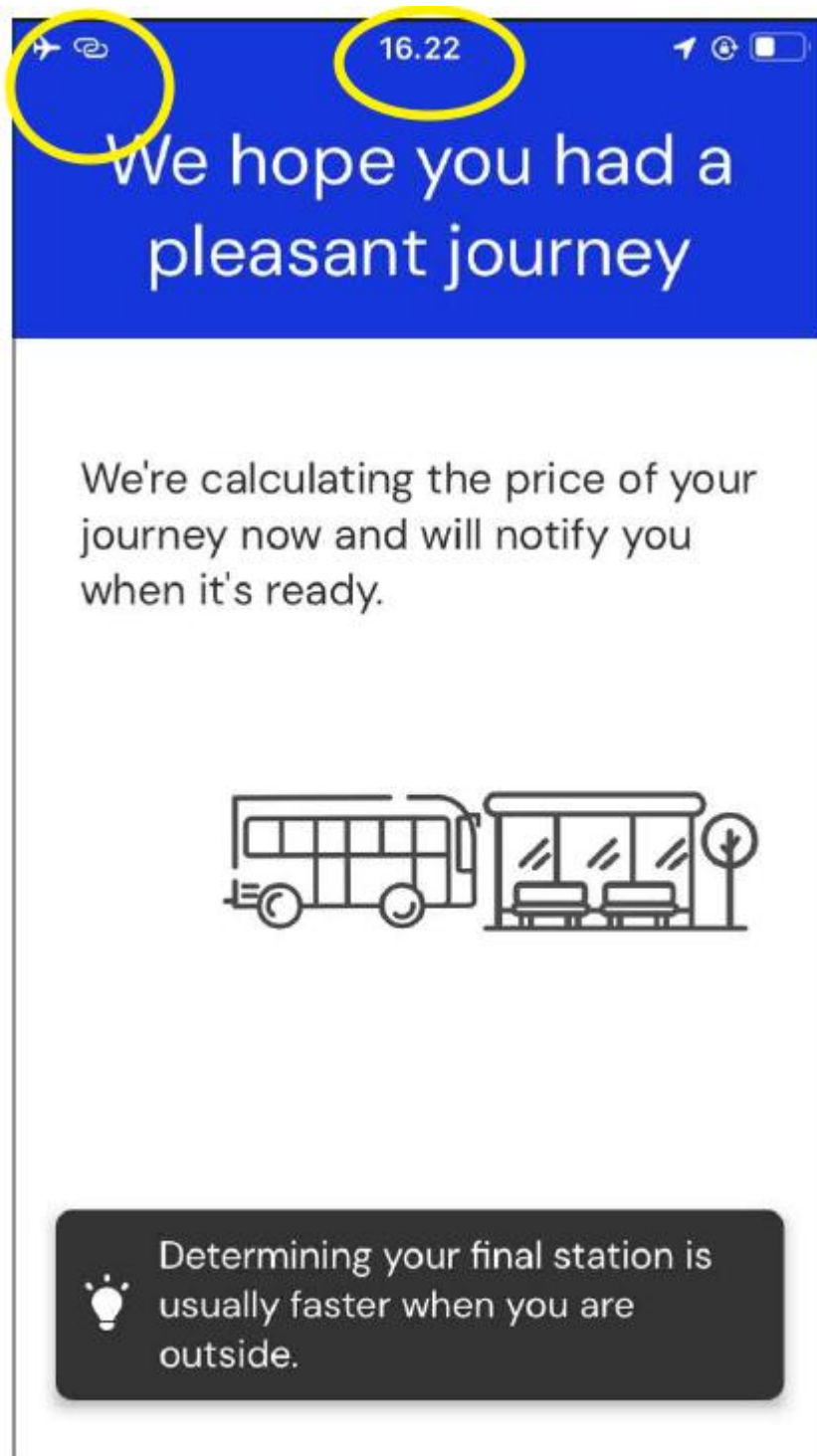
Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 18. september 2025 med henvisning til, at klagerens kæreste ikke havde været checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning og ikke kunne fremvise billet ved billetkontrollen.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet på egne vegne og på vegne af kæresten.

Metro Service har over for ankenævnet gjort gældende, at klageren checkede ind i appen kl. 16:19:13 og selv foretog check ud i appen kl. 16:20:39, men at dette blev registreret som en såkaldt "nul-rejse", som betød, at der ikke skete betaling for rejsen.

Metro Service har yderligere gjort gældende, at klageren indsendte et skærbillede til Metro Service, som var taget kl. 16:22, hvor det ligner at telefonen var sat på "flytilstand", hvilket kan

betyde, at telefonen ikke har lokationsdata, hvilket er nødvendigt for at gennemføre check ind og check ud.:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klagerne og hans kæreste ikke var checket ind i Rejsekort-appen, da der var billetkontrol i Metroen den 17. august 2025.

Det forhold, at klageren selv var checket ind kortvarigt i appen fra kl. 16:19:13 til kl. 16:20:39, hvilket heller ikke blev faktureret som en foretaget rejse, kan ikke føre til et andet resultat, da det følger af rejsereglerne, at check ind i Rejsekort-appen skal være foretaget inden påstigning, og at passageren skal fortsætte med at være checket ind under hele rejsen.

Metro Service har godtgjort at de tekniske problemer, som klageren oplevede efter at have checket ud i appen under rejsen, beroede på klagerens egne forhold, idet de med al sandsynlighed skyldtes manglende lokationsdata på klagerens telefon.

Ankenævnet bemærker, at klageren selv checkede ud i Rejsekort-appen ca. 7 minutter før der kom billetkontrol i Metroen, og at klagerens kæreste ikke på noget tidspunkt var checket ind i appen.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren fik øje på en kontrollør.

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden åbner appen for at swipe.

Kontrolafgifterne på 750 kr. til klageren og hans kæreste blev dermed pålagt med rette.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen. Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren og hans kæreste skal fritages for kontrolafgifterne.

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.

Rejsekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 9. april 2024:

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024

Rejsekort & Rejseplan A/S lancerer pr. 9. april 2024 Rejsekort som app.

Rejser, der foretages med Rejsekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejsekort som app, Gyldig fra 2. april 2024 (Version 1)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser:

2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipe den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

2.4.4. Brug af Rejsekort som app

Rejsekort som app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Rejsekort som app skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start og checkes ud efter rejsens afslutning. Der skal ikke foretages skifte-check-ind hvis der undervejs på rejsen stiges om til et andet transportmiddel.

Der er ved lancering af Rejsekort som app ikke mulighed for at medtage medrejsende på Rejsekort som app.

Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekort.dk.

Hvis maksimumtiden overskrides, vil kunden fortsat have gyldig rejsehjemmel, men betalingen for rejsen vil blive opdelt så der betales for to (eller flere) delrejser.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- Man checker ind på Rejsekort som app efter påstigning
- Man checker ud, mens rejsen er i gang.

„

„

Fra www.Rejsekort.dk:



Kom godt i gang med at bruge Rejsekort som app

Du kan bruge appen på rejser, hvor du i dag er vant til at bruge dit Rejsekort. Få mere information i vores brugerguides og videoer.

Læs mere →

Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



Inden du påbegynder din rejse, skal du checke ind i Rejsekort som app ved at swipe til højre.



Når du er checket ind, kan du se din billet ved at klikke på 'Vis billet'.



Sådan ser din billet ud. Du skal vise din billet i forbindelse med billetkontrol. Kontrolløren kan desuden forlange, at du skal vise ID.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Som jeg skrev til Metros 'kunderservice' skyldte min (og kærestens) manglende billet at app'en så ud til at være 'frosset' - det fremgik ikke af app'en at man åbenbart skal tage trapperne hele vejen op igen og gå helt ud på gaden for at gøre det som jeg prøvede at gøre... Jeg havde checket mig selv ind, men glemte også at checke kæresten ind - hende kunne jeg så af en eller anden grund ikke checke ind uden først at checke mig selv ud (ikke særlig smart app-design?), men efter jeg havde swipet til venstre 'frøs' appen altså... jeg prøvede at lukke app'en ned og genåbne den igen men fik stadig det samme 'ventebillede' - uden nogen knapper eller 'handlemuligheder'... Så jeg føler altså jeg havde gjort hvad man med al rimelighed kunne forvente af mig, og når det heller ikke af app'en fremgik at den kun ville virke hvis jeg gik hele vejen op ad trapperne igen og ud på gaden (og så ned på perronen igen), synes jeg altså overhovedet ikke det er rimeligt at jeg (og i sær kæresten) skal klandres for ikke at have haft billet.

Det skal bemærkes at dette også kun var anden gik vi prøvede Jeres app - og som med alt andet er det selvfølgelig nogle ting man lige skal lære og vænne sig til. På samme måde som I jo heller ikke kan lave en perfekt app i første forsøg (tag gerne denne feedback med i næste iteration af appen!).

Så jeg håber I også gerne vil leve i en verden hvor man kan være lidt overbærende med hinanden, og ikke straffer hinanden for at være menneskelige. Det skulle jo også være klart at vi ikke har haft nogen 'onde' intentioner - vi har ellers altid gladeligt betalt vores billetter. ”

Indklagede anfører følgende:

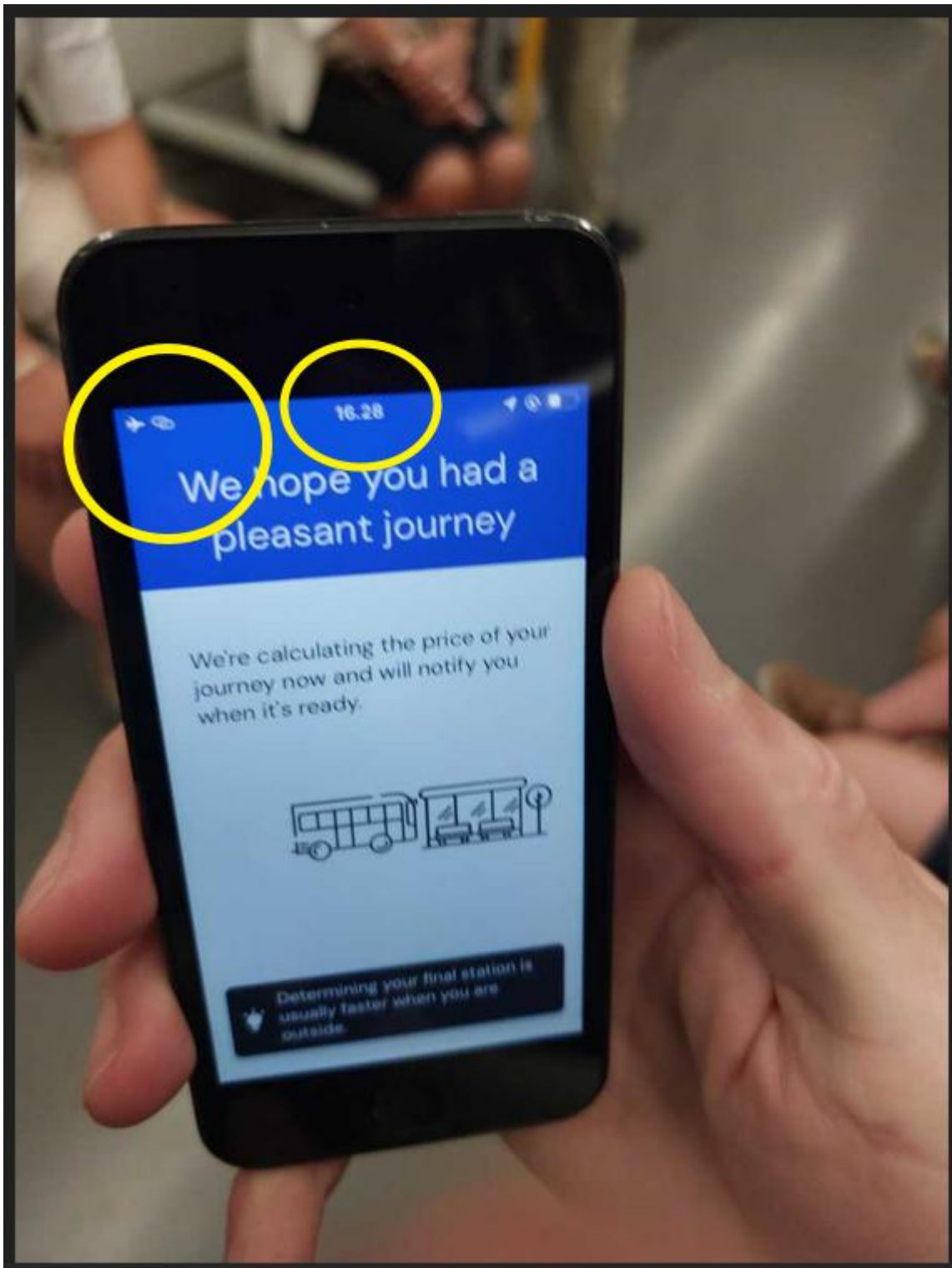
”Hermed følger vore kommentarer og bilag til ovenstående klagesag.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport -Faelles-landsdaekkende-rejseregler-01012025.ashx, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klageren og hans kæreste billetteret den 17. august 2025 kl. 16:28 i metroen mellem København H. og Rådhuspladsen metrostationer. I kontrolsituationen fremviste klageren sin telefon til stewarden som tog et foto, der kan ses herunder:



Da parret ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel blev der udsrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

Klagerens telefon er en Iphone og vi henleder opmærksomheden på, at det af ovenstående ser ud som om klagerens telefon var sat på 'flytilstand', hvilket betyder, at telefonen/appen ikke havde lokationsdata.

Det er ikke hensigten med appdesignet, at man kan checke/swipe ind/ud mens man rejser. Man skal sørge for at have billet inden ombordstigning og først afslutte rejsen når man har forladt transportmidlet.

Både klageren og hans kæreste har begge henvendt sig skriftligt til Metro. Al korrespondance er vedhæftet. For nemheds skyld indsætter vi dele af korrespondancen i dette sagssvar.

Den 31. august modtog Metro nedenstående fra klagerens kæreste:

31-08-2025 20:16:27 Web : Hi

My name is XXX and I come hereby say I was with my partner that has the fine number 01367045 (XXX) when i also got fine with him. He checked in in the Rejsekort App and he forgot to chek me in, so he ckecked out himself to ckeck in again for 2 people (me and him). **we were already on the metro** and thought this would be a quick process but then screen blocked and we could not do anything because the conductor came precisely then an fined us. This is an unfair situation as we wanted to have tickets to travel, **but its not the first time that the App does this**, after this incident it happened more times that the App blocks so it must be reviewd and the fine reconsidered please.

Når man opretter sig som bruger i Rejsekortappen skal man godkende vilkårene for brug af appen inden man kan benytte den.

Klageren godkendte vilkårene den 15. august 2025:

KUNDEOPLYSNINGER

Konto-id	KE6Q3RK7	Sidst set	29.10.2025, 15.50 - Rejsekort 1.4.3 (iOS 15.8.5)
Alder	47	Vilkår accepteret den	15.08.2025 - (version 2024-07-10)
Registreret siden	15.08.2025	Privatlivspolitik accepteret den	15.08.2025 - (version 2024-07-10)
Telefonnummer	+4561	Status	Aktiv
E-mail	soren	Betalingsmiddel	Personal: MobilePay
E-mail (kvitteringer)	soren	Login Methods	sore
Sprog	en	Passes	

Allerøverst i vilkårene står der følgende:

Vilkår for Rejsekort som app

Rejsekort som app er en mobilapplikation (herefter benævnt "app" eller "appen") udviklet af Rejsekort & Rejseplan A/S til Android og iOS-smartphones (herefter benævnt "mobile enheder"). Rejsekort som app kan downloades gratis fra downloadplatformene Google Play og App Store.

Rejsekort som app udbydes og ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR 27332072.

Når du bruger Rejsekort som app, accepterer du nedenstående vilkår. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du tager appen i brug.

Og følgende er dermed en del af de vilkår klageren har accepteret:

2. Rejseregler

Når du bruger Rejsekort som app, gælder både vilkårene her på siden og de Fælles landsdækkende rejseregler. I de Fælles landsdækkende rejseregler finder du informationer om gennemgående billetter (billetter købt i ét køb til en sammenhængende rejse med tog, letbane, lokalbanetog og metro), rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. [Læs mere om de Fælles landsdækkende rejseregler her.](#)

3.2. Forudsætninger for køb af elektroniske billetter

For at købe elektroniske billetter i Rejsekort som app skal følgende betingelser være opfyldt:

- 1) Du skal have downloadet og installeret appen på en mobiltelefon og have gennemført oprettelsen af en profil samt være logget ind på telefonen
- 2) Du skal have tilføjet et gyldigt betalingsmiddel
- 3) Den telefon, som du bruger, skal have et "ikke-rootet" operativsystem af typen Android (Google) eller iOS (Apple) uden "jailbreak". Den minimumsversion af operativsystemet, der kræves for at køre appen, fremgår i App Store (på iPhone), Google Play (på Android). Denne information fremgår tillige på www.rejsekort.dk
- 4) Din telefon skal have et aktiveret, operationelt simkort, der sikrer, at mobildata kan modtages via et mobiltelefonnetværk
- 5) Din telefon skal være tændt under hele din rejse
- 6) Placeringsstjeneste eller lokalitetsstjeneste (høj nøjagtighed) skal som minimum være aktiveret på din telefon på hele din rejse. For iOS telefoner er det et krav, at tilladelse til lokalitet angives som "Tillad altid", for Android telefoner kun "Ved brug af app"
- 7) Du skal have aktiveret appens adgang til de bevægelsessensorer, der er indbygget i din telefon

Til lokalitetsanvisning bruger Rejsekort som app de indbyggede sensorer i din telefon og den installerede software. Du er selv ansvarlig for at sikre, at din telefon har tilstrækkelig strøm på batteriet

3.3. Gyldighed

Gyldighedsperioden for billetter købt i Rejsekort som app starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud. Det er ikke muligt at forlænge gyldighedsperioden, efter du er checket ud.

Elektroniske billetter indeholder oplysninger om afrejsestationen/afrejsestoppestedet, billetternes gyldighed (dato og klokkeslæt for check ind), klokkeslæt for den aktuelle tid på din mobile enhed, oplysninger om dig i form af navn, fødselsdato, alder og kundetype.

Når du rejser med Rejsekort som app og er checket ind, skal din telefon være tændt og lokationsdata skal være slået til under hele rejsen. Er din telefon slukket eller løber den tør for strøm, så kan korrekt rute og billetpris ikke beregnes, og ved eventuel billetkontrol vil du derfor ikke kunne vise gyldig billet.

Er din telefon sat på flytilstand, kan du risikere at blive automatisk tjekket ud. Undlad derfor at vælge flytilstand, når du rejser på Rejsekort som app.

Rejsekort & Rejseplan A/S anbefaler, at strømbesparende tilstand skal være slået fra. Det vil sikre, at lokationsdataregistreringen beregnes korrekt, mens du er checket ind, da strømbesparende tilstand har indflydelse på din rute og dermed din billetpris.

Det er altid dit eget ansvar, at du kan fremvise en gyldig billet ved billetkontrol.

På Rejsekorts hjemmeside kan man også læse en vejledning om hvordan skal bruge Rejsekort som app Kom godt i gang | rejsekort.dk

Fra vejledningen er nedenstående udklip hentet:

Hvilke tilladelser skal appen have for at fungere?

Placering:

Rejsekort som app skal have adgang til dine lokalitetsdata for at kunne registrere din rejse korrekt.

Vi registrerer din lokation sådan her: Når du åbner Rejsekort som app, imens du rejser og indtil kort efter du er checket ud. På den måde kan vi være sikre på, at vi beregner prisen for rejsen korrekt, og at du er checket ud ved rejsens slutning. Du kan læse mere om deling af lokalitetsdata under spørgsmålet "Hvorfor skal jeg dele min lokation?" Min konto og mine data | rejsekort.dk

Når du opretter din profil i Rejsekort som app, skal du under Placering vælge "Tillad mens appen bruges" eller 'Ved brug'.

Husk: Slår du lokalitetsdata fra under din rejse, er din billet ikke længere gyldig, og det kan resultere i en kontrolafgift.

Bevægelse:

Ved brug af bevægelsesdata kan appen se om du er i bevægelse, er gående, er på vej væk fra et transportmiddel og den kan skelne mellem transportmidler. Med bevægelsesdata slået til, kan appen mere nøjagtigt beregne den rigtige rejse og dermed pris for rejsen.

Bevægelsesdata er en også forudsætning for at bruge funktionen 'Smart check ud', som hjælper dig, hvis du indimellem glemmer at swipe Check ud.

Har du en iPhone, skal du tillade brug af din bevægelses- og fitnessaktivitet.

Har du en Android-telefon, skal du tillade Fysisk aktivitet.

Notifikationer:

Vælg "Slået til", hvis du vil aktivere alle fordele i appen . Med notifikationer kan appen sende dig påmindelser om check ud samt en prisoversigt over din rejse.

Opdatering af app i baggrunden:

Indstil til "Slået til", så Rejsekort som app kan fortsætte med at spore din placering, hvis din telefon genstartes.

Mobildata:

Indstil til "Slået til", så din mobiltelefon kan kommunikere med Rejsekort som app under rejsen for at garantere en gyldig billet.

WIFI og Bluetooth:

Vi anbefaler, at du aktiverer disse for at forbedre nøjagtigheden af dine positionsdata.

Og i de førnævnte Fælles Landsdækkende Rejseregler står der således:

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.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

og

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 rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Rejsereglerne beskriver nøje, at man skal have gyldig billet inden man stiger ombord . Det gælder uanset hvilken billettype/salgskanal man ønsker at anvende.

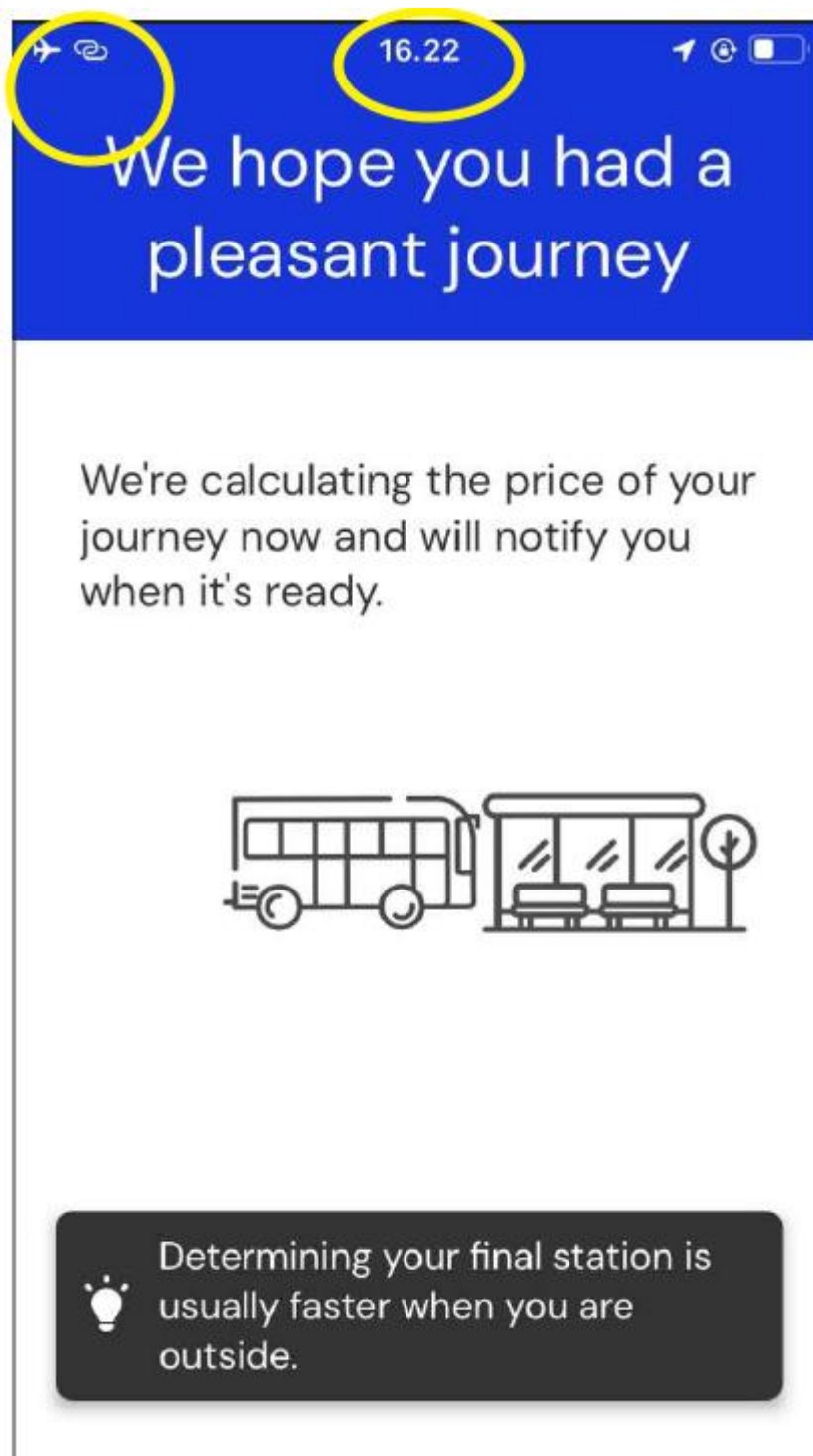
Det fremgår af afsnit 3.3. i de vilkår klageren accepterede ved oprettelse af en profil, at gyldighedsperioden for billetter købt i appen slutter ved check/swipe ud. Man kan ikke forlænge en afsluttet rejse. Når man swiper ud, har man ikke længere en billet, hvilket betyder, at hvis man swiper ud mens man stadig befinder sig i transportmidlet rejser man uden kort/billet og vil blive pålagt en afgift ved billetkontrol.

Fra karestens henvendelse til Metro den 31. august kan det fastslås at parret allerede var steget ombord og havde indledt rejsen inden de begge havde gyldig rejsehjemmel.

Udover karestens oplysning om at parret allerede var ombord på toget undrer vi os over udsagnet markeret med grønt, hvor karesten oplyser at det ikke var første gang appen for som det fremgår så oprettede klageren sig som bruger den 15. august og havde, som det fremgår af bilaget "Rejseoversigt" kun foretaget én rejse inden den dag hvor afgifterne blev pålagt.

I sin første henvendelse til Metro vedhæftede klageren et screenshot af det skærbillede fra rejsekort som app han senere viste ved billetkontrollen.

Ud over, at også dette foto kunne indikere, at telefonen er sat på flytilstand og derfor ikke kan komme til hverken at swipe ind/ud/beregne rejse m.m. så hæfter vi os ved, at screenshots er taget kl. 16:22. Af det foto stewarden tog i kontrolsituationen kan man se at klokken i mellemtiden er blevet 16:28 og det betyder, at klageren mindst 6 minutter før mødet med stewarden var klar over at hverken han selv – eller hans ledsager som han ikke havde fået medtaget da han swipede ind – havde gyldig rejsehjemmel men alligevel blev ombord på toget i stedet for at stige af og få bragt tingene i orden.



Fra Rejsekort som apps back office har vi modtaget en oversigt over de rejser klageren har foretaget siden han oprettede sig som bruger den 15. august.

Oversigten er vedhæftet som en pdf-fil. Der fremgår ingen rejser den 17. august. Hvis klageren swipede sig selv ind og kort tid efter ud igen har han foretaget en såkaldt nul-rejse som ingenting koster og som derfor heller ikke figurerer i rejseoversigten.

Vi medgiver, at det er en ærgerlig situation klageren og hans kæreste befinder sig i, men det er hævet over enhver tvivl, at ingen af dem var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel da de blev mødt af billetkontrol og således begge har modtaget en ydelse ingen af dem betalte for, og afgifterne er dermed pålagt med rette. Resultatet af den efterfølgende sagsbehandling er derfor ligeledes i overensstemmelse med gældende regler og vi fastholder således kravet om betaling af begge afgifter.”

Til dette har klageren anført:

”Hvis I og [sagsbehandleren] lige læser mine indvendinger med lidt større opmærksomhed vil I se jeg aldrig har bestridit at DSB/Movia/Metroselskabet eller hvem de er (vi almindelige mennesker er bedøvende ligeglade med disse virksomhedsstrukturer bag vores samlede offentlige transport) iht. alt muligt advokat-ævl (som ingen læser) er I deres gode juridiske ret til at opkræve en bøde. Men én ting er systemer og regler, noget andet er almindelig sund, menneskelig fornuft og fornemmelse for hvad der er ret og rimeligt. Og der er vel en grund til at man har mennesker som Jer til at sidde og vurdere tingene?

Hvis det hele handler om simple regler kunne man jo opstille en algoritme og få en dum maskine til at lave alt Jeres arbejde. Men som nogle ved er alle regelbaserede systemer (inkl. love skrevet i 'natursprog') nogle simplificerende og groft ufuldstændige modeller af den komplekse virkelighed mennesker navigerer i - der er brug for mennesker til at håndtere alle de specielle grænsetilfælde (det ved jeg bl.a. fordi jeg er cand.scient. i datalogi og har arbejdet 20 år med IT).

Der er brug for Jeres arbejdskraft, ikke sandt?

Så vær venligt faktisk at læse og forstå det jeg har skrevet til Jer. Så skulle det være klart at der ikke er nogen form for rimelighed i den behandling vi har fået af disse folk og systemer i den offentlige transport. Ja, vi havde ikke 'gyldig rejsehjemmel' (det har jeg selv anført - det er ikke et faktum som [sagsbehandleren] gennem sine 'snedige' udledninger har 'hævet' op 'over enhver tvivl') MEN vi havde gjort hvad man med al rimelighed - og i betragtning af appens åbenlyse problemer og mangler - kan forvente af noget værdigt menneske i retning af at prøve at skaffe selvsamme.

Skulle vi have afbrudt alle vores planer for at researche disse app-problemer nærmere, og komme for sent til vores arrangement, som vi havde betalt billetter til? Jeg kunne måske godt have gået med til at gå helt op på gaden igen, og stå og vifte min mobilenhed i luften i et par minutter for at få den til at reagere - men det fremgik på ingen måde af appen at det var dét jeg skulle have gjort (se det frosne screenshot). Og altså generelt bruge tid på noget som umuligt kan være vores ansvar (jeg har ikke adgang til appens kildekode)?

Og ja, jeg sad i adskillige minutter, stresset og forbløffet over at app'en tilsyneladende bare var frosset, uden nogen vejledning og helt rådvild - ville appen omsider reagere, eller var den faktisk endegyldigt frosset??

Og da der endelig kommer en ansvarlig medarbejder fra den offentlige transport får man ikke nogen hjælp men udnævnes derimod til forbryder? Ingen empati eller medmenneskelighed, kun smålig, maskinel afklapsning, mistænkeliggørelse og fordomme.

Der må da være nogen af Jer derinde der kan forstå at dette ikke er en rimelig og værdig måde at behandle sine medmennesker?

Ang. én af [sagsbehandleren] talrige - men også irrelevante - misforståede anskuelser kan jeg oplyse at min mobil-enhed ikke er en iphone (som hun selvsikkert konstaterer), men en ipod, og den har haft Internet-adgang gennem noget man kalder bluetooth-tethering - derigennem var appen jo også i stand til at identificere den station som vi startede ved.

[sagsbehandleren] undren over min kærestes oplysninger er i øvrigt også irrelevant, da de ikke er del af nærværende klage, og da min kæreste ikke helt har forstået hvad der foregår med den app (tror ikke selv hun har prøvet den) - men det er rigtigt hvad YY skriver, at den siden også har opført sig meget upålideligt.

Jeg håber I vil tage mine indvendinger her meget alvorligt, for det handler ikke kun om de skaldede 50 kroner som I tror vi har prøvet at snyde Jer for, men om en sygdom der spreder sig som cancer i vores samfund - den her maskinelle og uværdige behandling af vores medmennesker, som kontrolløren og [sagsbehandleren] - blandt stadig flere - robotagtigt udøver. ([sagsbehandleren] manglende evne til at forstå sagers sammenhæng er mere tilgivelig og mindre problematisk, den er blot menneskelig)

Men hvis vi endelig skal spille den her computer-leg med regler og symboler kan jeg da også fremføre at det i reglerne der ikke er defineret klart hvad der skal forstås ved 'tidspunktet for check ud' (3.3: billetens gyldighed 'slutter ved tidspunktet for check ud') - er tidspunktet der nævnes det tidspunkt man starte med at swipe til venstre, tidspunktet efter man har swipet til venstre, eller er det tidspunktet man har fået en bekræftelse på at man er checket ud????

Jeg tror godt jeg ville kunne argumentere for at man faktisk først endegyldigt er checket ud det tidspunkt hvor systemet har bekræftet at man er blevet checket ud. HAR I LYST TIL AT HØRE DET ARGUMENT?"

Til dette har indklagede anført:

"Selvom klageren har meget på hjerte har vi ikke yderligere bemærkninger til sagen.

Som klageren selv understreger, så havde hverken han eller hans kæreste gyldig rejsehjemmel da de blev mødt af billetkontrol.

Vi henleder atter til afsnit 2.7.1. i de Fælles Landsdækkende Rejseregler hvor der står således:

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 rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Reglerne gælder for alle. Man skal have gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på transportmidlet. Hvis man ikke kan få den nødvendige forbindelse mellem den mobile enhed og fx rejsekortsystemet så *skal* man anskaffe gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning.

Med henvisning til ovenstående samt til sagssvaret af 22.10.25 fastholder vi, at begge afgifter er pålagt med rette og fastholder således også vores krav om betaling af begge.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand