

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2016-0066

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for forevisning af mobilperiodekort, som først var gyldigt dagen efter kontrollen

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Metro Service A/S skal desuden betale 10.000 kr. inkl. moms for tabt sag i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25.

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

- 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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren fornyede søndag den 7. februar 2016 sit mobilperiodekort og rejste senere samme dag med metroen i retning mod Vanløse. Efter Fasanvej st. blev han billetteret, og da periodekortet viste 8. februar 2016 som første gyldighedsdag, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden har som årsag på den elektroniske kontrolafgift angivet: "ugyldig ABK" og har endvidere noteret: "abk først gyldigt fra i morgen". Det fremgår af fotoet fra stewardens PDA, at periodekortet var købt til 2 zoner i 30 dage med gyldighed fra den 8. februar 2016:

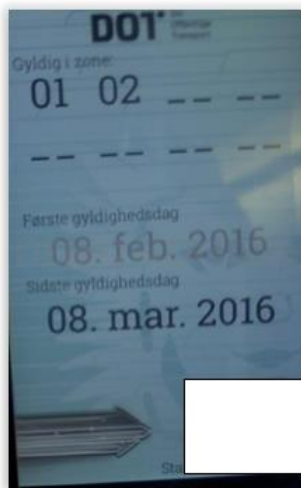
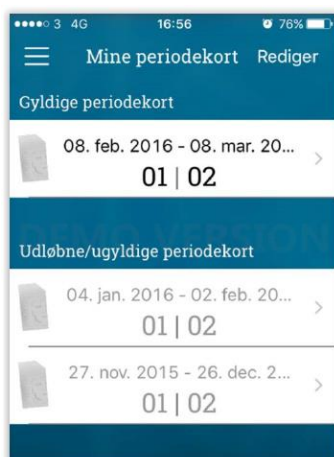


Foto fra stewardens PDA

Klageren anmodede den 23. februar 2016 Metro Service om at annullere kontrolafgiften. Han henviste til, at applikationen havde valgt datoen en dag senere end købsdatoen, og at periodekortet i applikationen var fremhævet under "gyldige periodekort" i modsætning til periodekort under "udløbne/ugyldige periodekort", som var med gråtonet skrift. Han medsendte et screenshot af applikationen, som han havde taget samme dag, hvor han blev billetteret.



Skærmprent fra klagerens mobiltelefon

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 24. februar 2016 med følgende begrundelse:

" ...

Ud fra dit periodekort kan vi se, at du ikke har fornyet dit kort kontinuerligt omkring tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, hvorfor dit kort ikke var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

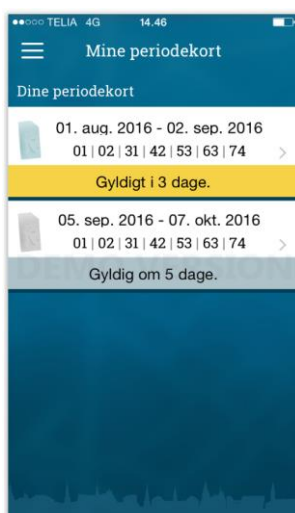
Vi har kontaktet udbyder, der kunne oplyse at såfremt man fornyer sit periodekort på en weekend- eller helligdag, vil app'en foreslå førstkommande hverdag som første gyldighedsdato.

Ønsker man en anden gyldighedsdato, kan man manuelt ændre denne i app'en.

Ud fra ovenstående ser vi os nødsaget til at fastholde din kontrolafgift og vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte.

..."

Sekretariatet har indhentet oplysning om, hvordan mobilperiodekort vises i den aktuelle udgave af applikationen. Herunder ses skærmpoint fra mobilperiodekortapplikation den 31. august 2016 i et tilfælde, hvor der er et gyldigt kort til den 2. september og købt et kort, som skal være gyldigt fra den 5. september 2016:



### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 7. februar 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hans mobilperiodekort først var gyldigt fra den 8. februar 2016.

Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Ankenævnet er bekendt med, at applikationen DOT mobilperiodekort automatisk fastsætter gyldighedsdatoen til førstkommande hverdag som en service til de mange passagerer, som bruger månedskort, og som køber dette i weekenden, men først anvender kortet fra førstkommande mandag. Det fremgår af applikationen med sædvanlig anførsel af ugedag og dato, fra hvilket tidspunkt periodekortet er gyldigt. Dette kan ændres manuelt af brugeren inden købet, og det skyldes således ikke en fejl i applikationen, at gyldighedsdatoen ikke automatisk var den 7. februar 2016, hvor kortet blev købt.

På kontroltidspunktet den 7. februar 2016 blev klagerens mobilperiodekort i applikationen vist under "Gyldige periodekort", uanset at kortet først var gyldigt fra dagen efter. Ankenævnet finder derfor, at klageren har været i en undskyldelig vildfarelse med hensyn til, om hans mobilperiodekort var gyldigt på kontroltidspunktet.

Det er ankenævnets opfattelse, at der i den foretagne ændring af applikationen ligger en erkendelse af, at denne ikke har været tilstrækkelig klar for brugerne.

Metro Service har derfor ikke været berettiget til at fastholde kontrolafgiften over for klageren og skal frafalde denne.

Ankenævnet har med tilfredshed noteret sig, at DOT har ændret applikationen, således at det for endnu ikke gyldige periodekort nu fremgår, hvor mange dage der er til, at kortet bliver gyldigt, og kortenes gyldighed fremstår derfor klarere for brugerne.

## **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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører at:**

" Mobil Periodekort appen skriver tydeligt at mit periodekort er gyldigt.

Der er to kategorier:

- 1: Gyldige periodekort.
- 2: Udløbne/ugyldige periodekort.

Jeg havde købt et nyt periodekort på dagen, og jeg åbnede appen, for at sikre mig at det er gyldigt. Appen skrev periodekortet under "Gyldige Periodekort". - Det var sågar fremhævet - i modsætning til alle mine

gamle - og ugyldige periodekort, som lå i kategori 2 - De er grå og ikke fremhævet.

Min app har automatisk, og uden at advare mig, valgt at første dato på mit nye periodekort er dagen efter. Mit periodekort er altså ikke gyldigt, trods at appen fortæller mig det. - (Den har selvfølgelig skrevet datoen hvorfra kortet var aktivt, men den skrev ikke "OBS - Dette gælder først fra imorgen.) Jeg tænkte "Nå, så må det være den 8. februar, da den skriver at mit periodekort er GYLDIGT. Jeg tænkte ikke mere over det, og satte mig misvist og misinformeret ind i metroen.

Jeg kontakter Metro Kundeservice, og mit argument bliver mødt med "De andre periodekort er ugyldige, men det du kigger på er gyldigt - bare ikke endnu." Jeg forklarer dem at det er nonsens, og at mit "gyldige" periodekort er præcis lige så gyldigt som dem der ligger i "Udløbne/Ugyldige periodekort." Vi bliver ikke enige, og jeg vælger altså at kontakte jer i stedet.

Den app jeg brugte, er senere blevet opdateret, sådan at den har en kategori 3. til periodekort der endnu ikke er aktive. Det vil altså sige, at udbyderen godt er klar over den mangelfulde tidligere version.

Det skal også siges at jeg har købt rejsekort igennem flere måneder grundet arbejde - og jeg har ikke tænkt mig at køre uden billet én dag, for at sparre 10 kroner. Det er, i min verden, absurd."

### **Indklagede anfører at:**

...

" Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 7. februar 2016 kl. 9:31. Klager fremviste et mobilperiodekort, som først var gældende fra den 8. februar. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der:

## 2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

På DOT's hjemmeside, på dette link: <http://www.dinoffentligetransport.dk/billetter-og-priser/mobilbilletter/mobilperiodekort/> kan man bl.a. læse følgende:

### Om mobilperiodekort

Med et mobilperiodekort kan du rejse ubegrænset, hele døgnet – i alle busser (inkl. havnebusser), tog og metro, i de zoner det er købt til. Mobilperiodekort sælges til mellem 2 og 8 sammenhængende zoner eller til alle zoner i hovedstadsområdet.

Mobilperiodekort er gyldigt i en valgfri, sammenhængende periode fra mindst 30 dage op til 365 dage. Perioden vælger du selv ved bestilling. Der sælges ikke mobilperiodekort til under 30 dage. Kortets udløb er kl. 04 døgnet efter sidste gyldighedsdato.

Mobilperiodekortet er personligt og må kun benyttes af den person, der er registreret som bruger. Mobilperiodekortet må desuden kun benyttes på eller sammen med den telefon, der har det telefonnummer, det er registreret under. Kortet vises i den tilhørende app.

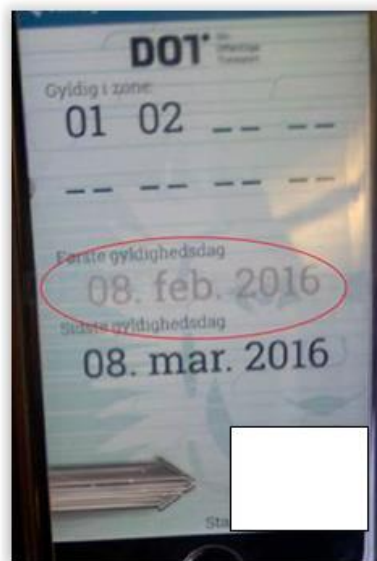
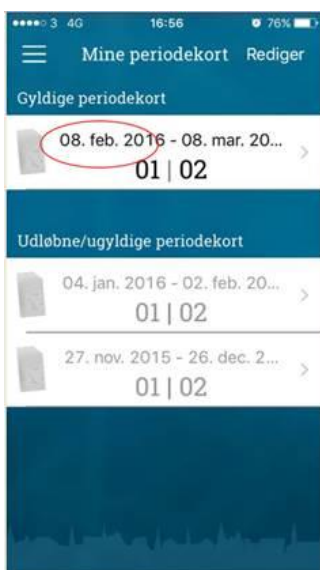
### Fornyelse

Du får en påmindelse på din telefon et par dage før dit kort udløber. Du kan vælge at forny det med det samme eller vente til senere. Du kan også selv vælge om det skal starte lige efter det gamle udløber, eller om du vil vælge en ny periode. Den nye periode skal opfylde samme krav som da du købte kortet første gang..

Du beholder automatisk samme zoner og øvrige oplysninger på kortet, når du fornyer det. Hvis du ønsker at ændre dem, kan du vælge punktet "Forny og opdater dine oplysninger", så kan du frit vælge andre zoner eller ændre dine personlige oplysninger.

Det første af nedenstående fotos har klager sendt os, mens det andet er det foto stewarden tog ved billettering. Begge fotos viser tydeligt, at periodekortet er gyldigt fra den 8. februar 2016. På den vedhæftede udskrift fra mTicket kan man se, at klageren downloader og dermed åbner sit kort den 7. februar 2016 kl. 7.08. Hvis klager, som De fælles Rejseregler foreskriver, havde kontrolleret om der var overensstemmelse mellem hvad han ønskede og hvad han havde fået leveret, ville klager på dét tidspunkt have haft opdaget, at hans var gældende fra den 8. februar.





Klager skriver i sin henvendelse til ankenævnet *'Min app har automatisk, og uden at advarer mig, valgt at første dato på mit nye periodekort er dagen efter'*.

Det er korrekt, at hvis man trykker på forny i app'en, så foreslår app'en automatisk førstkommande hverdag. Så hvis man fornyer sit kort i en weekend, fx lørdag aften eller søndag morgen, vil app'en automatisk foreslå mandag som første gyldighedsdag. Hvis man er enig i app'ens forslag fortsætter man bare sit køb og der kommer et oversigtsbillede, der viser hvad man er i færd med at købe og hvis man er enig trykker man ok/køb.

Hvis man nu ønsker fornyelsen gældende fra dags dato, drejer man blot 'datohjulet' i app'en tilbage til den dag hvor man ønsker gyldigheden fra og fortsætter derfra sit køb. Inden købet gennemføres skal man godkende handelsbetingelserne:

Det er for så vidt korrekt som klager skriver, at app'en ikke kommer op med en advarsel, men fornyelsesdatoen står på skærmen og på oversigtsbilledet og man skal trykke ok/køb for at afslutte transaktionen. Når man har købt et mobilperiodekort og/eller fornyet et eksisterende kort modtager man desuden en kvitteringsmail, som tydeligt angiver hvad man har købt. Se indsatte eksempel.

Tak for dit køb af DOT Mobilperiodekort Hovedstaden

Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet

Du har 05. marts 2016 kl. 09:33 købt:

-----  
Periodekort Voksen - Alle zoner (All Zones)  
Gyldig i perioden 05. marts 2016 - 08. april 2016

Pris: 35 dage af 46,17 kr. i alt	1.616,00kr.
Pris inkl. alle omkostninger	1.616,00kr.

-----

Ydelsen er momsfri.

Stamkortnummer: [REDACTED]

Kortet er leveret til telefonnummer: [REDACTED]

Betalingsoplysninger:

Der er 05. marts 2016 trukket 1.616,00kr. på dit betalingskort

Transaktionsnr: [REDACTED]

Ordrenummer: [REDACTED]

Periodekortet kan tilbagebetales efter særlige regler. Se mere på [www.dinoffentligetransport.dk/periodekort](http://www.dinoffentligetransport.dk/periodekort)

Læs mere om rejsetidsgaranti på [www.dinoffentligetransport.dk/periodekort](http://www.dinoffentligetransport.dk/periodekort)

Har du spørgsmål kan du kontakte os:

DOT

Tlf. [70 15 70 00](tel:70157000)

[www.dinoffentligetransport.dk/periodekort](http://www.dinoffentligetransport.dk/periodekort)

I sit klageskema har klager udfyldt feltet 'Dato for hændelse' med 08.02.16, men billetteringen foregik ikke den 8. februar men derimod den 7. februar. I friteksten skriver klager desuden 'Jeg tænkte "Nå, så må det være den 8.februar, da den skriver at mit periodekort er GYLDIGT'. Vi har forståelse for, at man måske kan blive i tvivl om hvilken dato det er, men mener ikke det kan anvendes som undskyldelighed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

I lyset af ovenstående fastholder vi således vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner.


Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på en tidligere sammenlignelige klagesager (2015-0010 og 2014-0161), hvor afgørelserne faldt ud til fordel for det indklagede selskab."



**RELEVANTE BILAG:**

Datoen for kort/billet downloadet er den dato hvor klager åbner sit kort første gang, og dermed har lejlighed til at kontrollere om det leverede svarer overens med det bestilte/ønskede.

Gyldighedsperioden starter 8. februar.

Ordredetaljer			
Område	Mobilperiodekort	Salgsdato	07/02-16 09:08:2
Produkt	Periodekort Voksen - 2 zoner	Beløb reserveret	07/02-16 09:08:2
Pris	375,00kr betalt med 	Betaling gennemført	07/02-16 09:08:2
Zoner	01, 02	Kort / billet downloadet	07/02-16 09:08:2
Gyldighedsperiode	08/02-16 04:00 - 09/03-16 03:59	Download bekræftet	07/02-16 09:08:2
Platform	iOS/9.2.1	Kort / billet gemt	
App. version	2.11	Kort / billet åbnet	08/03-16 20:05:4
Mobilnr.	<input type="text"/>	Ordre tilbagebetalt	
E-mail	<input type="text"/>	Tilbagebetaling bekræftet	
Device ID	9A3E98D493E04AE1B6C2EFEEEEBA33714474969	Ordre overført	
mPoint ID	22429465	Overførsel bekræftet	
Ordrenr.	800-53474825	annulleret	
Transaktionsnr.	1277450751	annullering bekræftet	
Stamkortnr.	8487650	Auto fornyet	

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand