

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2019-0086

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** DSB  
**CVRnummer:** 25 05 00 53

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb af mobilbillet efter påstigning

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hun kunne forevise en gyldig billet ved kontrollen

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til DSB, som 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 28. februar 2019 med S-tog fra Veksø st. til Egedal st. Ifølge det oplyste benytter hun normalt Rejsekort, men denne dag havde hun glemt kortet, og da S-toget holdt på perronen, steg hun ombord og købte herefter en mobilbillet.

Det fremgår af logs fra DSB og DOT, at S-toget forlod perronen kl. 08:44:43, og at klageren oprettede og aktiverede sin mobilbillet kl. 08:45:27.

Efter S-toget havde forladt Veksø st. var der kontrol, og klageren blev kl. 08:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at have købt mobilbillet efter ombordstigning.

Klageren anmodede den 10. marts 2019 DSB om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hun på kontroltidspunktet kunne forevise en gyldig billet, samt at hun altid betaler for sine rejser, og ikke tidligere var blevet pålagt en kontrolafgift.

DSB fastholdt den 25. marts 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til betingelsen om, at mobilbilletter skal være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning, hvilket ikke var sket i klageren tilfælde.

Ifølge det oplyste har DSB refunderet billetten til klageren.

Toglog:

”

DSB Dato	TogNr MSS	TogNr RDS	TogNr TODAT	Sekvens	Station	StatNr	Ankomsttid Planlagt	Ankomsttid Afviklet	Afgangstid Planlagt	Afgangstid Afviklet
28-02-2019	30224		30224	1	KL	659	07:47:00		07:47:00	07:47:06
28-02-2019	30224	30224	30224	2	OP	658	07:49:09	07:49:07	07:49:24	07:49:42
28-02-2019	30224	30224	30224	3	CH	657	07:51:03	07:51:10	07:51:18	07:51:42
28-02-2019	30224	30224	30224	4	HL	655	07:54:30	07:54:33	07:55:00	07:55:10
28-02-2019	30224	30224	30224	5	SAM	654	07:57:30	07:57:16	07:58:00	07:57:49
28-02-2019	30224	30224	30224	6	NHT	653	08:00:22	07:59:23	08:00:42	07:59:50
28-02-2019	30224	30224	30224	7	KK	650	08:02:41	08:01:38	08:03:06	08:02:55
28-02-2019	30224	30224	30224	8	KN	646	08:05:11	08:05:06	08:05:36	08:05:38
28-02-2019	30224	30224	30224	9	VPT	645	08:07:10	08:07:04	08:07:30	08:07:30
28-02-2019	30224	30224	30224	10	KH	626	08:09:00	08:08:38	08:10:00	08:09:52
28-02-2019	30224	30224	30224	11	DBT	634	08:11:34	08:11:24	08:11:54	08:12:32
28-02-2019	30224			12	SLB	906	08:13:30		08:13:30	00:00:00
28-02-2019	30224	30224	30224	13	CB	631	08:14:10	08:14:31	08:14:30	08:14:50
28-02-2019	30224	30224	30224	14	VAL	624	08:16:23	08:16:40	08:16:48	08:16:58
28-02-2019	30224	30224	30224	15	VAT	701	08:18:21	08:18:09	08:18:36	08:18:29
28-02-2019	30224	30224	30224	16	PBT	702	08:19:57	08:19:57	08:20:12	08:20:17
28-02-2019	30224	30224	30224	17	FL	736	08:21:10	08:21:30	08:21:30	08:21:49
28-02-2019	30224	30224	30224	18	VAN	703	08:22:41	08:22:43	08:23:06	08:23:08
28-02-2019	30224	30224	30224	19	JYT	734	08:24:33	08:24:19	08:24:48	08:24:31
28-02-2019	30224	30224	30224	20	IST	704	08:26:09	08:25:50	08:26:24	08:26:03
28-02-2019	30224	30224	30224	21	HUT	705	08:27:58	08:27:33	08:28:18	08:27:48
28-02-2019	30224	30224	30224	22	HER	706	08:29:47	08:29:30	08:30:12	08:29:46
28-02-2019	30224	30224	30224	23	SKO	707	08:32:46	08:32:08	08:33:06	08:33:02
28-02-2019	30224	30224	30224	24	MPT	756	08:34:03	08:34:25	08:34:18	08:34:50
28-02-2019	30224	30224	30224	25	BA	708	08:36:05	08:36:49	08:36:30	08:37:08
28-02-2019	30224	30224	30224	26	MW	709	08:39:34	08:39:55	08:39:54	08:40:12
28-02-2019	30224	30224	30224	27	KID	955	08:42:02	08:41:58	08:42:12	08:42:19
28-02-2019	30224	30224	30224	28	VS	710	08:44:51	08:44:26	08:45:06	08:44:43
28-02-2019	30224	30224	30224	29	ST	711	08:48:22	08:47:46	08:48:42	08:48:04
28-02-2019	30224	30224	30224	30	EGD	956	08:50:26	08:49:35	08:50:36	08:49:48
28-02-2019	30224	30224	30224	31	ØL	712	08:52:58	08:51:58	08:53:18	08:52:15
28-02-2019	30224	30224	30224	32	FS	714	08:59:30	08:57:25	08:59:30	00:00:00

...

”

## Log for klagerens mobilbilletkøb:

''

Billet - Refunderet

Felt	Værdi	Oprettet ▼	Opretter
Beskrivelse	2 Zoner 1 Voksen	2019-03-25 08:10:21	
Billet ID		2019-03-25 08:10:20	
Telefonnummer		2019-02-28 08:45:27	
Konto ID			
Ordre ID			
Status	Refunderet		
Oprettet	2019-02-28 08:45:27		
Aktiveret	2019-02-28 08:45:27		
Udløber	2019-02-28 10:00:42		
Gyldighedsperiode	75 min		
Eksternt ID			
Pris	24 DKK		
Moms	0		
Produkttype	2 Zoner		
provider	DOT		

  

Felt ▼	Værdi	Tidspunkt ^
ZONE_COUNT	2	2019-02-28 08:45:30
VALIDATION_CODE		2019-02-28 08:45:58
START_ZONE		2019-02-28 15:31:19
MSISDN		2019-03-10 21:59:40
		2019-03-10 22:21:04
		6 total

Billet åbnet i app

''

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af parternes samstemmende oplysninger lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på S-toget uden først at have købt og modtaget sin mobilbillet.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at mobilprodukter skal være endeligt modtaget på enheden inden påstigning.

Uanset at klageren på kontroltidspunktet havde modtaget mobilbilletten på sin mobiltelefon og kunne forevise denne for kontrolløren, havde hun ikke gyldig rejsehjemmel i relation til rejsereglerne, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det forhold, at klageren havde glemt sit Rejsekort, og at S-toget allerede holdt på perronen, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, 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. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

## RETSGRUNDLAG:

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår 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 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg håber i kan hjælpe min sag, da jeg har fået en kontrolafgift fra DSB, jeg er godt klar over at man skal betale for at køre med deres tog, derfor, forstår jeg ikke, hvorfor jeg har fået en kontrolafgift selvom jeg har betalt en billet 26 sekunder, efter toget kørte fra perronen. Derfor forstår jeg ikke deres skilt, ”rejs uden en gyldig billet eller kort”.

Den 26 februar kl 14:42, havde en DSB kontrollør fortalt følgende; at man sagtens kan betale billetter i toget. ”

### **Indklagede anfører følgende:**

”DSB kan bekræfte, at der den 28. februar 2019 kl. 8:50 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Veksø Station til Egedal Station. Ved kontrollen i toget foreviste klager en billet, som var købt efter ombordstigning. DSB havde dermed et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden ansvarlig for at sikre sig billet inden ombordstigning på toget. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. november 2018:

### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

**Billet kan kun købes før påstigning** ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus. Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, Letbanen ved Aarhus og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automa-

ter. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

## 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkomende endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)).

### 2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen.

Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

.....

### 2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

**Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.**

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale – det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

.....

## 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

## 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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

### 2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

### 2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Klager har til DSB og Ankenævnet oplyst, at der blev købt billet i toget efter at toget var kørt fra perron.

Denne oplysning fra klager understøttes også af dataregistreringer af togets afgang fra Veksø Station som af dataregistreringer for kundens køb af en mobilbillet.

Som det fremgår af loggen herunder, kørte toget fra Veksø station klokken 8:44:43.

#### DSBSQLINS055\I55 > Analyse Opslag

Dato:

Tog:

DSB Dato	TogNr MSS	TogNr RDS	TogNr TODAT	Sekvens	Station	StatNr	Ankomsttid Planlagt	Ankomsttid Afviklet	Køretid Planlagt	Køretid Afviklet	Opholdtid Planlagt	Opholdtid Afviklet	Afgangstid Planlagt	Afgangstid Afviklet	StopType Planlagt	StopType Afviklet	Forsinkelse	Si
28-02-2019	30224	30224	30224	1	KL	659	07:47:00						07:47:00	07:47:06	STOP	STOP		
28-02-2019	30224	30224	30224	2	OP	658	07:49:09	07:49:07	129	121	15	35	07:49:24	07:49:42	STOP	STOP	-2	
28-02-2019	30224	30224	30224	3	CH	657	07:51:03	07:51:10	99	88	15	32	07:51:18	07:51:42	STOP	STOP	7	
28-02-2019	30224	30224	30224	4	HL	655	07:54:30	07:54:33	192	171	30	37	07:55:00	07:55:10	STOP	STOP	3	
28-02-2019	30224	30224	30224	5	SAM	654	07:57:30	07:57:16	150	126	30	33	07:58:00	07:57:49	STOP	STOP	-14	
28-02-2019	30224	30224	30224	6	NHT	653	08:00:22	07:59:23	142	94	20	27	08:00:42	07:59:50	STOP	STOP	-59	
28-02-2019	30224	30224	30224	7	KK	650	08:02:41	08:01:38	119	108	25	77	08:03:06	08:02:55	STOP	STOP	-63	
28-02-2019	30224	30224	30224	8	KN	646	08:05:11	08:05:06	125	131	25	32	08:05:36	08:05:38	STOP	STOP	-5	
28-02-2019	30224	30224	30224	9	VPT	645	08:07:10	08:07:04	94	86	20	26	08:07:30	08:07:30	STOP	STOP	-6	
28-02-2019	30224	30224	30224	10	KH	626	08:09:00	08:08:38	90	68	60	74	08:10:00	08:09:52	STOP	STOP	-22	
28-02-2019	30224	30224	30224	11	DBT	634	08:11:34	08:11:24	94	92	20	68	08:11:54	08:12:32	STOP	STOP	-10	
28-02-2019	30224			12	SLB	906	08:13:30				0		08:13:30	00:00:00	GENNEMKØRENDE	GENNEMKØRENDE		
28-02-2019	30224	30224	30224	13	CB	631	08:14:10	08:14:31	136	119	20	19	08:14:30	08:14:50	STOP	STOP	21	
28-02-2019	30224	30224	30224	14	VAL	624	08:16:23	08:16:40	113	110	25	18	08:16:48	08:16:58	STOP	STOP	17	
28-02-2019	30224	30224	30224	15	VAT	701	08:18:21	08:18:09	93	71	15	20	08:18:36	08:18:29	STOP	STOP	-12	
28-02-2019	30224	30224	30224	16	PBT	702	08:19:57	08:19:57	81	88	15	20	08:20:12	08:20:17	STOP	STOP	0	
28-02-2019	30224	30224	30224	17	FL	736	08:21:10	08:21:30	58	73	20	19	08:21:30	08:21:49	STOP	STOP	20	
28-02-2019	30224	30224	30224	18	VAN	703	08:22:41	08:22:43	71	54	25	25	08:23:06	08:23:08	STOP	STOP	2	
28-02-2019	30224	30224	30224	19	JYT	734	08:24:33	08:24:19	87	71	15	12	08:24:48	08:24:31	STOP	STOP	-14	
28-02-2019	30224	30224	30224	20	IST	704	08:26:09	08:25:50	81	79	15	13	08:26:24	08:26:03	STOP	STOP	-19	
28-02-2019	30224	30224	30224	21	HUT	705	08:27:58	08:27:33	94	90	20	15	08:28:18	08:27:48	STOP	STOP	-25	
28-02-2019	30224	30224	30224	22	HER	706	08:29:47	08:29:30	89	102	25	16	08:30:12	08:29:46	STOP	STOP	-17	
28-02-2019	30224	30224	30224	23	SKO	707	08:32:46	08:32:08	154	142	20	54	08:33:06	08:33:02	STOP	STOP	-38	
28-02-2019	30224	30224	30224	24	MPT	756	08:34:03	08:34:25	57	83	15	25	08:34:18	08:34:50	STOP	STOP	22	
28-02-2019	30224	30224	30224	25	EA	708	08:36:05	08:36:49	107	119	25	19	08:36:30	08:37:08	STOP	STOP	44	
28-02-2019	30224	30224	30224	26	NW	709	08:39:34	08:39:55	184	167	20	17	08:39:54	08:40:12	STOP	STOP	21	
28-02-2019	30224	30224	30224	27	KID	955	08:42:02	08:41:58	128	106	10	21	08:42:12	08:42:19	STOP	STOP	-4	
28-02-2019	30224	30224	30224	28	VS	710	08:44:51	08:44:26	159	127	15	17	08:45:06	08:44:43	STOP	STOP	-25	
28-02-2019	30224	30224	30224	29	ST	711	08:48:22	08:47:46	196	183	20	18	08:48:42	08:48:04	STOP	STOP	-36	
28-02-2019	30224	30224	30224	30	EGD	956	08:50:26	08:49:35	104	91	10	13	08:50:36	08:49:48	STOP	STOP	-51	
28-02-2019	30224	30224	30224	31	ÖL	712	08:52:58	08:51:58	142	130	20	17	08:53:18	08:52:15	STOP	STOP	-60	
28-02-2019	30224	30224	30224	32	FS	714	08:59:30	08:57:25	372	310			08:59:30	00:00:00	STOP	STOP	-125	



Herunder er registreringer fra klagers køb af en billet i DOT Appen, hvoraf det fremgår, at billetten blev bestilt og leveret klokken 8:45:27:

Billet - Refunderet		Oprettet ▼		Oprettet
Felt	Værdi	2019-03-25 08:10:21		Xkhaq@dsb.dk
Beskrivelse	2 Zoner 1 Voksen	2019-03-25 08:10:20		Xkhaq@dsb.dk
Billet ID	23561523	2019-02-28 08:45:27		29120
Telefonnummer	4531727225			
Konto ID	29120			
Ordre ID	28248009			
Status	Refunderet			
Oprettet	2019-02-28 08:45:27			
Aktiveret	2019-02-28 08:45:27			
Udløber	2019-02-28 10:00:42			
Gyldighedsperiode	75 min			
Ekstern ID	TR4GMCEBA			
Pris	24 DKK			
Moms	0			
Produkttype	2 Zoner			
provider	DOT			

  

Billet Felter		Billet åbnet i app	
Felt ▼	Værdi	Tidspunkt ^	
ZONE_COUNT	2	2019-02-28 08:45:30	
VALIDATION_CODE	+055535530+ +304596729+ +350662009+ +294903625+	2019-02-28 08:45:38	
START_ZONE	74	2019-02-28 15:31:19	
MSISDN	4531727225	2019-03-10 21:59:40	
		2019-03-10 22:21:04	
		6 total	

Af hensyn til sikring af billetindtægter, stiller DSB krav om, at en mobilbillet skal være købt inden ombordstigning. Dette krav fremgår tydeligt af de fælles landsdækkende rejseregler samt af vilkårene for køb i DOT Appen. I DOT Appen får kunden følgende information:

🔒 dinoffentligetransport.dk

### Gyldighed

Mobilbilletter er gyldige til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og Metro inden for gyldighedstiden og gyldighedsområdet.

En mobilbillet er gyldig fra det tidspunkt, hvor den er modtaget, og kun på det telefonnummer, hvortil den er købt. Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning. Stiger du på bus, tog eller Metro, før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.

Da det entydigt kan fastslås, at klager i strid med de fælles landsdækkende rejseregler og handelsbetingelser i DOT Appen, samt ifølge egne oplysninger, først købte en billet til rejsen, efter at hun var steget på toget, og dette var kørt fra perronen, kan DSB ikke imødekomme klagers krav om fritagelse for betaling af kontrolafgiften."

### Hertil har klageren bemærket:

"Jeg har vedhæftet, deres slutning på alle deres perroner, fremgår hverken tydeligt eller forståeligt.





### Hertil har indklagede bemærket:

” På DSB’s perroner bliver det på skilte oplyst, at kunder uden gyldig billet vil få udstedt en kontrolafgift.

De regler, som gælder for de forskellige billettyper, kan bl.a. findes i den salgskanal, hvor der købes billet, på DSB’s hjemmeside og i de fælles landsdækkende rejseregler.

Kunden er selv ansvarlig for at sætte sig ind i de regler, som gælder for billetter til rejser med tog.

I DOT Appen, hvor klager købte billet, bliver følgende oplyst: [udeladt. Allerede gengivet ovenfor].

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævnensformand