

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0094
- Klageren:** Monika Nielsen  
5672 Broby
- Indklagede:  
CVRnummer:** DSB Fjern- og Regionaltog  
25050053
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forevisning af Ungdomskort kun gældende til rejser på Fyn
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hun købte en mobilbillet, som aldrig blev modtaget på telefonen og derefter foreviste sit Ungdomskort i frustration  
Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, 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 1. marts 2019 med tog fra Fredericia st. til Vejle st., som ifølge fremlagt log havde planmæssig afgang kl. 17:14, men var forsinket og afgik fra Fredericia station kl. 17:21:45.

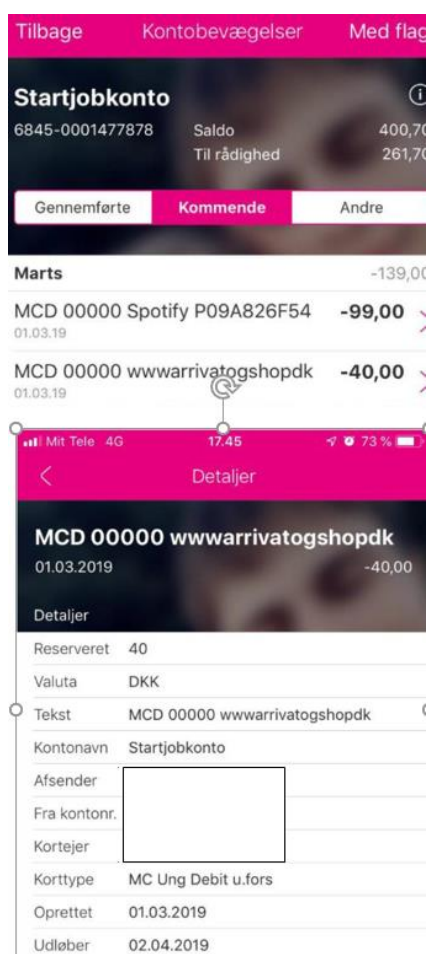
Ifølge klageren købte hun inden ombordstigning en billet til 40 kr. i Arrivas app.

Men efter kontrol kl. 17:28 af hendes rejsehjemmel blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på rejsekort Ungdomskort, idet kortet kun er gyldigt til rejser på Fyn.

Ifølge klageren fremviste hun sit rejsekort/ungdomskort til kontrolløren, fordi hun var så nervøs over, at hun ikke havde modtaget mobilbilletten, at hun gik fuldstændig i panik. Hun fortalte kontrolløren, at hun ikke havde modtaget sin billet, men kontrolløren var ligeglad og svarede: "Så har du ikke en billet!".

Den 4. marts 2019 anmodede klageren DSB om at annullere kontrolafgiften og anførte, at togafgangen var kl. 17:30, samt at hun havde købt en billet i Arrivas app, som hun aldrig modtog, selv om hun havde godkendt betalingen på 40 kr.

DSB bad herefter om at se kontobevægelser, der dokumenterede dette. Klageren indsendte oversigt, hvoraf fremgik, at beløbet på 40 kr. var reserveret på hendes korttype *Mastercard Cash Ung Debit*. Der var en saldo på 400 kr. Mobilbilletkvitteringen var tidsfæstet til kl. 17:27:



På den baggrund anmodede DSB klageren om at sende dokumentation på, at betalingen var blevet gennemført. Klagerens mor oplyste hertil, at beløbet havde stået som reserveret, siden datteren havde godkendt købet, og at banken havde forklaret, at banken intet kunne gøre, da modtageren havde en fejl i systemet og kun modtageren kunne disponere over beløbet i reserveringsperioden på 30 dage.

Herefter fastholdt DSB kontrolafgiften den 29. marts 2019 med den begrundelse, at en mobilbillet skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning, og at det ikke var nok at have bestilt billetten.

### **SEKRETARIATETS BEHANDLING:**

Til DSB: "I denne sag har DSB tidligere oplyst, at toget afgik fra stationen kl. 17:21. Imidlertid skriver klageren i sin henvendelse til DSB, at togafgangen var kl. 17:30.

Kontrolafgiften er udstedt kl. 17:34 fra Fredericia. Hvorledes stemmer dette med et tog med afgang fra Fredericia kl. 17:21?"

#### **Til dette har DSB svaret:**

Som jeg forstår dit spørgsmål, har du behov for at få oplyst, hvordan kontrolafgiften kan være udstedt mellem Fredericia og Vejle kl. 17:34, når toget kørte fra Fredericia station kl. 17:21.

Klager rejste med et tog, som ikke standsede mellem Fredericia og Vejle, og rejsetiden fra Fredericia til Vejle er 14 minutter.

Det fremgår af kontrolafgiften, at denne blev udstedt i tog nummer 157.

DSB's datalogninger fra dette tog, viser følgende:

Dato: 01-03-2019

Tognr: 157

RDS														Greenspeed		TRIT					
Dato	Tognr	Aktuel lokation forkortelse	Stoptype RDS	Ank RDS plan TT-MM:SS	Afg RDS plan TT-MM:SS	Ankomst melding	Ankomst afvigelse TT-MM:SS	Ankomst primær draprid	Ankomst drap primær tjenste	Ankomst drap primær årsagstype kode	Ank årsags type Traf årsags kode	Afgang melding	Afgang afvigelse TT-MM:SS	Afgang drap primær tjenste	Afgang drap primær årsagstype kode	Afg årsags type Traf årsags kode	DLS Anv ed TT-M M:SS	DLS depart	Trit GPS Arrived TT-MM:SS	TRIT depart	
01-03-19	157	CPH	STOP	-2	14:38:30						-2	K	-0:00:06			-2	-2	14:38:28	-2	-2	
01-03-19	157	TÅT	GENNEMKØR	14:43:00	14:43:00						-2					-2	-2	14:40:41	14:40:40	14:40:07	
01-03-19	157	ØRE	GENNEMKØR	14:44:30	14:44:30						-2	K	-0:03:26			-2	-2	14:41:22	-2	14:41:09	
01-03-19	157	KLV	GENNEMKØR	14:46:00	14:46:00						-2	K	-0:03:50			-2	-2	14:42:28	-2	14:42:11	
01-03-19	157	BAN	GENNEMKØR	14:47:30	14:47:30						-2	K	-0:03:48			-2	-2	14:43:41	-2	-2	
01-03-19	157	KH	STOP	14:51:00	15:00:00	K	-0:01:10				-2	K	0:00:40			-2	-2	14:49:43	15:00:30	14:49:44	15:00:36
01-03-19	157	VAL	STOP	15:04:00	15:05:00	K	0:00:23				-2	K	0:00:49			-2	-2	15:04:38	15:05:52	15:04:38	15:06:00
01-03-19	157	HIF	GENNEMKØR	15:07:30	15:07:30						-2	K	0:00:32			-2	-2	15:08:02	-2	15:07:58	
01-03-19	157	GL	GENNEMKØR	15:09:30	15:09:30						-2	K	0:00:06			-2	-2	15:09:50	-2	15:09:35	
01-03-19	157	HTÅ	STOP	15:14:00	15:15:00	K	0:00:13				-2	K	0:01:04			-2	-2	15:14:19	15:16:01	15:14:19	15:16:09
01-03-19	157	HH	GENNEMKØR	15:18:30	15:18:30						-2	K	0:00:06			-2	-2	15:18:45	-2	15:18:38	
01-03-19	157	TRK	GENNEMKØR	15:20:00	15:20:00						-2	K	0:00:11			-2	-2	15:20:19	-2	15:20:11	
01-03-19	157	RO	STOP	15:22:00	15:23:30	K	0:00:12				-2	K	0:00:31			-2	-2	15:22:11	15:23:55	15:22:13	15:24:04
01-03-19	157	VY	GENNEMKØR	15:29:30	15:29:30						-2	K	-0:00:36			-2	-2	15:28:59	-2	15:28:51	
01-03-19	157	BO	GENNEMKØR	15:32:00	15:32:00						-2	K	-0:00:37			-2	-2	15:31:32	-2	15:31:26	
01-03-19	157	KY	GENNEMKØR	15:35:00	15:35:00						-2	K	-0:00:57			-2	-2	15:34:13	-2	15:34:07	
01-03-19	157	RG	STOP	15:38:30	15:39:30	K	0:01:20				-2	K	0:01:58			-2	-2	15:39:44	15:41:16	15:39:44	15:41:24
01-03-19	157	FJ	GENNEMKØR	15:44:00	15:44:00						-2	K	0:00:50			-2	-2	15:44:59	-2	15:44:55	
01-03-19	157	SO	STOP	15:47:00	15:48:00	K	0:01:25				-2	K	0:01:40			-2	-2	15:48:21	15:49:27	15:48:21	15:49:35
01-03-19	157	SG	STOP	15:56:00	15:57:30	K	0:00:57				-2	K	0:01:24			-2	-2	15:56:57	15:58:46	15:56:58	15:58:54
01-03-19	157	FO	GENNEMKØR	16:02:00	16:02:00						-2	K	0:00:05			-2	-2	16:02:09	-2	16:02:05	
01-03-19	157	KØ	STOP	16:06:00	16:07:00	K	-0:00:04				-2	K	0:00:16			-2	-2	16:05:54	16:07:14	16:05:55	16:07:21
01-03-19	157	SPR	GENNEMKØR	16:13:00	16:13:00						-2	K	0:00:13			-2	-2	16:13:14	-2	16:13:01	
01-03-19	157	NG	STOP	16:19:00	16:20:00	K	-0:00:05				-2	K	0:00:39			-2	-2	16:18:54	16:20:29	16:18:54	16:20:36
01-03-19	157	JU	GENNEMKØR	16:23:30	16:23:30						-2	K	-0:00:17			-2	-2	16:23:17	-2	16:23:13	
01-03-19	157	UV	GENNEMKØR	16:25:30	16:25:30						-2	K	-0:00:34			-2	-2	16:25:00	-2	16:24:58	
01-03-19	157	LV	STOP	16:28:00	16:28:30	K	0:00:40				-2	K	0:00:20			-2	-2	16:27:51	16:29:05	16:27:50	16:29:11
01-03-19	157	MV	GENNEMKØR	16:31:30	16:31:30						-2	K	-0:00:06			-2	-2	16:31:30	-2	16:31:23	
01-03-19	157	OD	STOP	16:36:00	16:38:00	K	-0:00:20				-2	K	-0:00:03			-2	-2	16:35:40	16:38:00	16:35:39	16:38:07
01-03-19	157	HP	GENNEMKØR	16:43:00	16:43:00						-2	K	-0:00:36			-2	-2	16:42:32	-2	16:42:20	
01-03-19	157	TP	GENNEMKØR	16:45:30	16:45:30						-2	K	-0:00:32			-2	-2	16:45:09	-2	16:44:59	
01-03-19	157	SC	GENNEMKØR	16:47:00	16:47:00						-2					-2	-2	16:46:27	-2	16:46:19	
01-03-19	157	BD	GENNEMKØR	16:48:00	16:48:00						-2	K	-0:00:40			-2	-2	16:47:25	-2	16:47:17	
01-03-19	157	AP	GENNEMKØR	16:49:30	16:49:30						-2	K	-0:00:40			-2	-2	16:48:55	-2	16:48:45	





- 2) Det fremgår af DSB's svar til ankenævnet, at Arriva har sendt nedennævnte billede vedrørende klagerens telefonnummer. Hvad betyder det, at der ikke er "en aktiv kunde med det angivne telefonnummer". Udelukker dette, at klageren bestilte og godkendte købet af ovennævnte billet, eller betyder det blot, at der på tidspunktet for Arrivas svar til DSB ikke var nogen udestående med klageren i form af ventende billetter eller andet?

**Arriva har svaret følgende:**

”Vi har haft vores systemudbyder til at gennemgå sagen i dybden og de konkluderer følgende:

Kunden har benyttet Arrivas webshop, ikke Arriva Tog App.  
Grunden til at vi ikke kunne finde kunden i vores webshop system er, at kunden ikke benyttede den oplyste e-mail adresse, men har oplyst følgende information:

Navn: [klagerens fornavn]  
Email: [xxx@xx]  
Id: Mastercard  
Identification: 11[xx] (bemærk at dette matcher det medsendte kort fra MobilePay)

Fordi billetten ikke blev udstedt, har vi ikke kunnet slå det op i vores back-end system, da ikke-gennemførte køb ikke logges. Men følgende information er tilgængelig i ePay:

Kunden har reserveret pengene i MobilePay kl. 17:27  
Kunden har forsøgt at betale og udstede billetten kl. 17:28

Købet blev dog ikke gennemført og ordren annulleret. Betalingen blev dermed ikke gennemført og der blev der ikke udstedt nogen billet. Når dette sker, får kunden en fejlbesked om at der er sket en uventet fejl. Fejlbeskeden bliver vist på den sidste side af betalingsflowet. Der kan være flere årsager til at et billetkøb ikke gennemføres og vi kan ikke dokumentere hvad årsagen har været, da det ikke gennemførte køb ikke logges.

Når man benytter et Debetkort vil et reserveret beløb som ikke bliver trukket, være reserveret indtil ePay frigiver beløbet til kundens kort igen. Der kan i nogle tilfælde gå op til 30 dage før sådan en reservation frigives. Dette er desværre ikke noget som Arriva kan gøre noget ved, men man kan evt. henvende sig til sin bank herom.

Sammenfatning:

Konklusionen er derfor at grunden til at vi i første omgang ikke kunne fremsøge kunden i vores system er, at kunden ikke er oprettet som kunde i Arriva Tog App, og derfor ikke kunne fremsøges via det oplyste mobiltelefonnummer.

Kunden forsøgte at købe billet via Arrivas webshop, dog ikke via den e-mailadresse der er blevet oplyst ([xxxxn8@gmail.com](mailto:xxxxn8@gmail.com)) men derimod via denne e-mailadresse: [xxx@xxx].

Som betalingsform valgte kunden ePay, og herefter valgte hun MobilePay (heraf det medsendte screenshot om at kunden har bekræftet at MobilePay må trække beløbet). Af uvisse årsager blev købet ikke gennemført, kunden fik en fejlmeddelelse herom, og Arrivas webshop trak ikke penge fra kundens kort.”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at den pågældende togafgang, hvorpå klageren blev kontrolleret, afgik fra Fredericia st. kl. 17:21 og ikke kl. 17:30, som klageren har anført i klagen til DSB.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren godkendte overførslen af 40 kr. til betaling af mobilbilletten kl. 17:27.

Herefter har klageren ikke opfyldt betingelsen om, at mobilbilletter skal være modtaget på den mobile enhed inden ombordstigning.

Klagerens rejsekort Ungdomskort blev kontrolleret kl. 17:28, hvor der blev sat et elektronisk kontrolmærke, men kortet var ikke gyldigt til rejser uden for Fyn.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet har ved afgørelsen navnlig lagt vægt på, at heller ikke selv om det måtte bero på en tekisk fejl, der lå uden for klagerens ansvarsområde, at betalingen for mobilbilletten ikke gik igennem, foretog hun først købet 6 minutter efter ombordstigning og 1 minut inden kontrollen. Hun kunne derfor end ikke uden en teknisk fejl havde overholdt de fælles landsdækkende rejseregler om mobilbilletter som gyldig rejsehjemmel.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 14 stk. 1 i lov om jernbaner 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, 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 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:**

”den 1 marts 2019 rejste jeg med toget fra Fredericia til Vejle. Når jeg rejser plejer jeg at købe min billet fra min mobil. Inden jeg steg på toget bestilte jeg min billet. Min mobil fungerede perfekt, jeg havde 73% strøm og en god internetdækning. Efter bestilling modtog jeg en kvittering at min køb var godkendt. Kort efter plejer jeg at modtage min billet til min email. Det skete desværre ikke denne gang. Beløbet på 40kr blev reserveret til min konto siden 01.03.2019 og den hænger der stadig. Da kontrolløren ankom kunne jeg ikke



fremvise billetten, da den stadig ikke var kommet. Som resultatet på manglende billet fik jeg en bøde på 750kr.

Jeg vil meget gerne have at min bøde bliver annulleret. Det er ikke fair at jeg skal betale for systemet der svigter især når jeg købte billetten. 750kr er en formue for mig der er 17 år gammelt og er studerende. Jeg køber altid en billet når jeg rejser og har aldrig fået en bøde.

Jeg har gennemlæst materialet og er selvfølgelig stadig uenig i at jeg skal betale kontrolgebyret. Det er fuldstændig korrekt at jeg fremviste mit rejsekort/ungdomskort til kontrolløren, jeg var så nervøs over at jeg ikke havde modtaget min billet at jeg gik fuldstændig i panik og følte mig meget fløv.

Jeg vil dog bemærke at jeg fortalte kontrolløren at jeg ikke havde modtaget mit billet. Hun virkede fuldstændig ligeglad og svarede "Så har du ikke en billet!" det fik mig til at føle endnu værre. Jeg sagde at jeg kun havde mit rejsekort, hvilket jeg fremviste. Den situation var forfærdelig fordi jeg altid har en billet når jeg rejser, og ikke vidste hvad jeg skulle gøre.

Jeg undrer mig meget over at DSB ikke finder min dokumentation tilstrækkelig, samt stiller indirekte spørgsmål til ægthed af det, især når det er dem selv der sendte det. Men fakta er, at det var den kvittering jeg modtog fra Arriva og det er dem der blokerede penge på min konto i en hel måned, hvor jeg intet kunne gøre."

### **Indklagede anfører følgende:**

"DSB kan bekræfte, at der den 1. marts 2019 kl. 17:34 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Fredericia Station til Vejle Station. Ved kontrollen i toget foreviste klager et Rejsekort/Ungdomskort, som var gyldigt til rejser på Fyn. Da billetten ikke var gyldig til en rejse fra Fredericia til Vejle havde DSB 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 automater. 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.

Som det fremgår af kontrolafgiften herunder [udeladt], blev der i toget forevist et Rejsekort. Klagers Rejsekort fungerer som et Ungdomskort, som er gyldigt til rejser på Fyn.

Da Klagers billet/Ungdomskort alene var gyldigt til rejser på Fyn er der som årsag angivet ”Mangler Zoner”.

Det fremgår også af klagers rejsehistorik fra Rejsekortet, at dette kl. 17:28 blev scannet med kontroludstyr i DSB's tog. [udeladt]

Det fremgår ikke af DSB's dokumentation fra toget, at der skulle have været en dialog omkring problemer med levering af en mobilbillet.

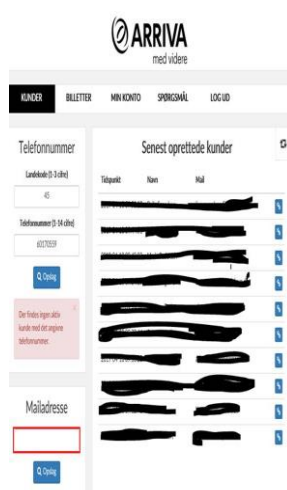
Klager har oplyst, at hun til rejsen købte en billet på sin mobil, som hun modtog en kvittering for, men som ikke blev leveret. Det fremgår af den dokumentation, som klager har indsendt, at billetkøbet er foretaget hos Arriva og at billetten skulle være købt kl. 17:27. [udeladt]

DSB kan oplyse, at det tog, som klager rejste med fra Fredericia, afgik fra stationen kl. 17:21:45. Den billet, som klager købte hos Arriva, er derfor købt ombord på toget. Af hensyn til sikring af billetindtægter, stiller DSB krav om, at billetter skal være købt inden ombordstigning. Dette krav fremgår tydeligt bl.a. af de fælles landsdækkende rejseregler.

DSB har været i kontakt med Arriva, som har oplyst, at det back office ikke har været muligt at finde data, som matcher den dokumentation, klager har indsendt.

DSB har modtaget nedenstående dokumentation fra Arriva.

Køb i Arrivas billet app:



Køb af Arrivas print-selv billetter: [udeladt]

DSB kan ikke imødekomme klagers krav om fritagelse for betaling af kontrolafgiften, da:

- f klagers Rejsekort/Ungdomskort ikke var gyldig til rejsen,
- f dokumentationen fra klager er for et billetkøb foretaget ombord på toget,
- f købet af en Arriva print selv billet, som oplyst af klager, ikke blev gennemført og
- f Arriva ikke kan bekræfte, at klager har købt anden billet til rejsen."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævningsformand