

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2021-0152
Klageren:	XX 2300 København S
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet - klagerens billetkøb i DOT-appen blev ikke gennemført
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke kunne sidde og afvente, at appen kom til at virke Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Midttrun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

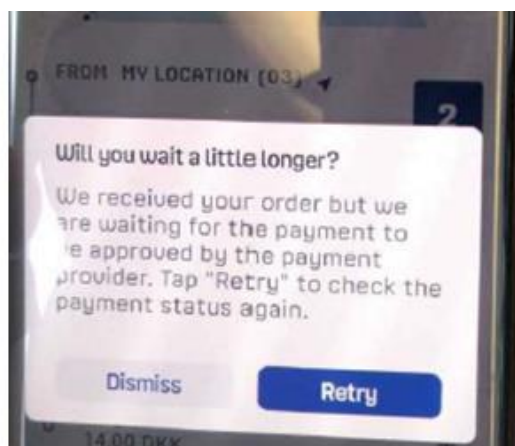
-oOo-

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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren om formiddagen den 8. oktober 2021 skulle rejse med metroen til Nørreport st., bestilte hun kl. 09:36:47 en mobilbillet i DOT-appen. Imidlertid kunne købet ikke gennemføres, og klageren fik følgende besked i appen:



Udsnit af foto fra stewardens PDA

Ifølge klageren havde hun ikke medbragt sin pung, hvorfor hun ikke kunne købe billet i billetautomaten, og hun valgte derfor at stige ombord på metroen, selv om billetkøbet ikke var gennemført.

Efter Sundby st. blev klageren billetteret, og hun foreviste sin mobiltelefon med ovenstående skærmbillede. Herefter blev hun kl. 09:42:50 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have modtaget mobilbilletten på sin telefon før påstigning.

Metroen ankom kl. 09:50 til Nørreport st., og da klageren skulle rejse videre derfra med bus, forsøgte hun igen at købe billet i DOT-appen. Dette billetkøb blev gennemført kl. 09:50:45:

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Løst Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Okt 2021 - 13:54:22
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Okt 2021 - 09:50:45
Besl. i	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Okt 2021 - 09:36:47

Metro Service har oplyst, at klageren til billetbestillingen kl. 09:36:47 benyttede et Visa betalingskort, hvor der i henhold til nedenstående logs ikke var dækning for købsbeløbet. Til det gennemførte billetkøb kl. 09:50:45 benyttede klageren et Master Card betalingskort.

Vedrørende billetbestillingen kl. 09:36:47:

Billetter tilknyttet ordren

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

Orderinformation

KØBSDATO: 08 Okt 2021 - 09:36:47	ORDRE PRIS: 0,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: [redacted]	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
DSB5 TRANSAKTIONSNUMMER: [redacted]	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 0,00 kr.
OVERFØRT: Ordre ikke overført	REFUSIONS DATO: ikke tilgængelig

I den simple søgning kan der ikke bruges wildcards.

Transaktionsnr. [redacted] Ordrenr. [redacted] [Print](#)

Status	Kort	Altale	Trans.	Ordre nr.	Data/tid	Beløb	Gælder	Gennemført	Actioacade
Åbnet	VISA	POS	[redacted]	[redacted]	08/10/2021 09:36:47	24,00 DKK	-		116

[redacted] - DSB - DOT Billetter App
Telegade 2
2630 Taastrup
DNK

e-mail: [redacted]

08/10-2021 09:36:47

Beløb trukket på VISA
XXXXXXXXXXXX3619

DKK 24.00

Transaktionsnum. [redacted]
Ordrenummer: [redacted]
Auth kode: [redacted]
Forretningsnum. [redacted]
Åi□□

-- Attention --
Vær venlig at opbevare denne kvittering med hensyn til fremtidige forespørgsler.

[Print](#) [Luk](#)

Kopi - - - - - Kundens Kopi - - - - -

Fejlkode hjælp... <https://payment.architrade.c...>

Manglende dækning

Der er ikke dækning for det forespurgte beløb. Kunden skal kontakte sin bank for at få en forklaring.

[Luk](#)

Vedrørende billetkøbet kl. 09:50:45:

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

Orderinformation

KØBSDATO: 08 Okt 2021 - 09:50:45	ORDRE PRIS: 24,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: [redacted]	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
DSB5 TRANSAKTIONSNUMMER: [redacted]	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 24,00 kr.
OVERFØRT: Ordre ikke overført	REFUSIONS DATO: ikke tilgængelig



Den 13. oktober 2021 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

”

Jeg var i metroen den 8/10 uten billett med det var fordi deres APP ikke fungerte, jeg prøvde å kjøpe billett måske 30 ganger, og kunne ikke bruke maskinen fordi jeg ikke hadde min lommebok med meg. Jeg ønsker ikke å betale 750kr fordi deres app ikke fungerer som den skal. Ser dere på mitt screenshot som jeg tok av appen kan dere se at jeg har prøvd å kjøpt billett 6 minutter før jeg fikk min bot i metroen. Kontrolløren tok også bilde av min telefon.

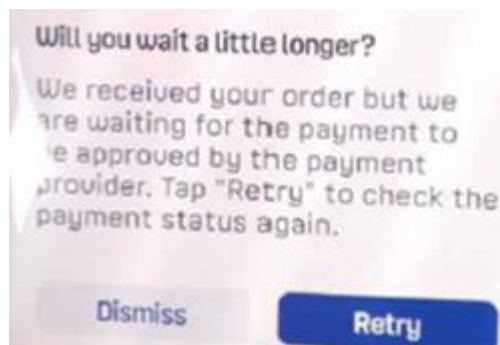
”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 14. oktober 2021 med henvisning til selvbetjeningssystemet og til, at kontrolafgiften var korrekt udstedt, fordi klageren ikke havde modtaget mobilbilletten, før hun steg på metroen. Metro Service anførte videre, at klagerens købsforsøg var blevet afvist på grund af problemer med hendes betalingskort, og at hun måtte kontakte sin betalingskortudbyder for at få nærmere oplysninger om årsagen hertil.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at mobilprodukter skal være endeligt modtaget på enheden inden påstigning, og at gyldig rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende.

Klagerens bestilling af en mobilbillet i DOT-appen den 8. oktober 2021 kl. 09:36:47 kunne ikke gennemføres på grund af manglende dækning på det betalingskort, som klageren benyttede, og klageren fik denne besked i appen:



Klageren valgte at stige ombord på metroen, selv om hun ikke havde modtaget mobilbilletten på sin telefon, og ved kontrollen kunne hun derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende mobilbillet pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klageren ikke med rette kunne gå ud fra, at det var DOT-appen, som fejlede, når det fremgik af den besked, hun fik, at betalingen for hendes billetbestilling afventede godkendelse fra hendes betalingskortudbyder. Det bemærkes, at klageren 14 minutter senere købte en mobilbillet uden problemer ved at benytte et andet betalingskort.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for rejsen, hvis det accepteres, at man har en mobilbillet, selv om dette ikke er tilfældet, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 trafikelskaber 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 henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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 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. 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

" This complaint is about a ticket I got the 8th of October, when traveling by metro. I tried many times to get a ticket by you app "DOT" but the app kept telling me "issue, try again later". I took several screenshots of this so I could show them when I got stopped. The man who stopped me said he had to give me a ticket but it was not my fault and that I should complain. He even took a photo of my phone to prove that I tried to pay many times. I send you guys these screenshots, and the answer I got was " I have looked into the matter, but there were no registered errors in the app when you travelled. I can see that your purchase attempt was declined; for information as to why your payment was declined, I must refer you to your credit card provider.". Which I not only find wrong but also very offending. I tried to pay with 4 different cards, two from Sparebank 1 SR, one from Danske bank and one from bank Norwegian, and I know for a fact that its not an iss ue with my payment. I've experienced this problem with your app before, and it's never been an issue with my payments methods."

Indklagede anfører følgende:

" In the specific case, the complainant was controlled on 8 October 2021 at 09:42 between Sundby station - Nørreport station. The complainant informed the steward that she had tried to buy a ticket in the DOT app, but that the app failed, and she therefore did not have a ticket.

The steward took a photo of the complainant's cell phone with his PDA (attached as a pdf file).

A steward may not carry out any kind of case processing but must issue a fare evasion ticket if a valid ticket cannot be presented and inform the passenger that it is possible to send a written complaint to the Customer Service Department.

As the complainant was not in possession of a valid ticket, a fare evasion ticket was issued in accordance with applicable rules.

The metro runs, like the other public transport in the Greater Copenhagen area, according to a self-service system, where it is the passenger's own responsibility before boarding, to secure a valid ticket or card, which can be presented on request.

In cases where a valid travel document cannot be presented on request, it must be accepted to pay a control fee, which for an adult amount to DKK 750. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport in the Greater Copenhagen area.

The above also appears from the common Travel Rules, which are on Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/en/customer-service/rules-and-guidelines/all-travel-regulations/>, and this also appears from the information boards, which are set up at all stations. On the information boards, attention is also drawn to the yellow call points, which can be found in several places at all our stations. These call points put the passenger in direct contact with an operator in our control room, who is staffed 24 hours a day. This operator will be able to advise and guide regarding all issues related to the metro.

In her inquiry to Metro, the complainant stated that she could not buy a ticket in the DOT app because it failed and that she had made about 30 attempts. The complainant also explained that she could not use the ticket machine because she did not have her purse with her.

In her inquiry to the Appeals Board, the complainant supplemented her objection by stating that she had partly tried 4 different payment cards without success and that she did not have the opportunity to wait for hours for the app to work.

We have contacted DOT and received a transcript of the complainant's purchase and purchase attempts from 16 July to 22 October 2021 , see below (also attached as a pdf file Table_Skema):

Kundeinformation		Kundehistorik					
Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt		
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Okt 2021 - 15:54:22		
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Okt 2021 - 09:50:45		
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Okt 2021 - 09:36:47		
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	27 Sep 2021 - 17:49:33		
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	27 Sep 2021 - 17:48:41		
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	27 Sep 2021 - 12:48:32		
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Sep 2021 - 08:33:44		
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	23 Jul 2021 - 02:15:41		
Bestilt	Billet oprettet	Cykelbillet (0 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Jul 2021 - 02:45:34		
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Jul 2021 - 02:45:34		
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Jul 2021 - 15:07:56		

It does not appear from the history that the complainant should have tried to buy a ticket about 30 times. In the red box you can see that the complainant ordered a single ticket on 8 October at 09:36. You can also see in the red frame that that order was not completed.

We have asked DOT whether the non-implementation was due to an error in the app, but this is not the case. The order could not be completed because it was not possible to withdraw payment from the VISA card that the complainant tried to use for the purchase.

The rejected transaction looks like this (and is also included in the attached pdf file Historik):

Billetter tilknyttet ordren

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

Orderinformation

KØBSDATO: 08 Okt 2021 - 09:36:47	ORDRE PRIS: 0,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: <input type="text"/>	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
DIBS TRANSAKTIONSNUMMER: <input type="text"/>	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 0,00 kr.
OVERFØRT: Ordre ikke overført	REFUSIONS DATO: ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

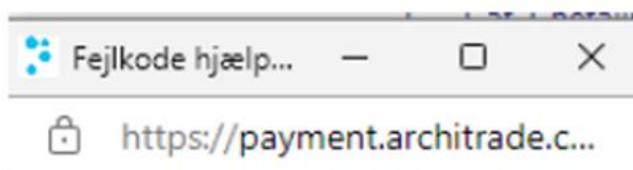
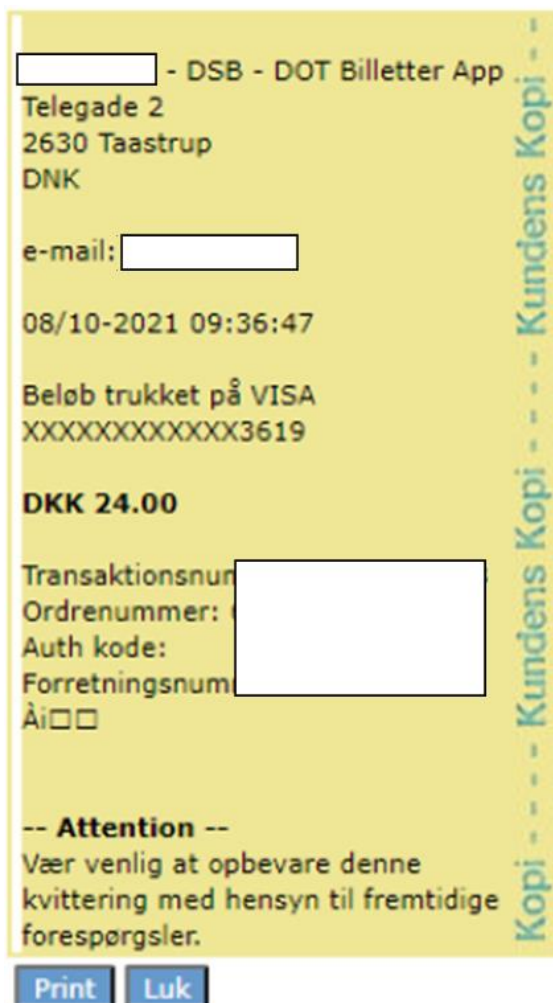
KUNDEID: <input type="text"/> NUMER.	FØDELS DATO: IKKE OPLYST
E-MAIL: IKKE OPLYST	MODEL: HUAWEI VOG-L29
FORNAVN: IKKE OPLYST	OS VERSION: Android 10
EFTERNAVN: IKKE OPLYST	APP VERSION: 4.4.6

Tjekkes transaktionsnummeret i betalingssystemet DIBS ses det købsforsøget er foretaget med et VISA-kort, men er afvist. Tjekkes årsagskoden 116, så ses det årsagen angives som manglende dækning.

Herunder info fra DIBS, inklusive kvittering og årsag:

I den simple søgning kan der ikke bruges wildcards.
Transaktionsno. Ordrenr. [Find](#)

Status	Kort	Alfale	Trans.	Ordre nr.	Dato/tid	Beløb	Gebyt	Gennemført	Årsagskode
● Afvist	VISA	PSB	<input type="text"/>	<input type="text"/>	08/10/2021 09:36:47	24,00 DKK	-		116



Manglende dækning

Der er ikke dækning for det forespurgte beløb. Kunden skal kontakte sin bank for at få en forklaring.

Luk

We must emphasize that neither Metro nor DOT have access to passenger balances. When you try to buy a ticket via the app and pay with a payment card, the payment takes place via DIBS, which - so to speak - knocks on the customer's means of payment and asks if the specific amount can be withdrawn. If the customer's means of payment (in this case a VISA card) does not accept the payment, the order cannot be completed.

The steward initiates the fare evasion ticket at 09:42:50 and ends the registration at 09:45:28. Approximately 5 minutes after the steward has completed the fare evasion ticket, the complainant makes a new order in the app (09:50) and this order is completed (marked with a green dot in the table above). The completed purchase is since the complainant has changed means of payment and the ticket at 09:50 is paid with a Master Card and not the previous VISA. It looks like this:

Kunden foretager derefter et køb samme dag kl. 09:50:45, der gennemføres:

Billetter tilknyttet ordren

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

Orderinformation

KØBSDATO: 08 Okt 2021 - 09:50:45	ORDRE PRIS: 24,00 kr.
DOT ORDRENUMMER: [redacted]	REFUNDERET BELØB: 0,00 kr.
DIBS TRANSAKTIONSNUMMER: [redacted]	TILBAGEVÆRENDE BELØB: 24,00 kr.
OVERFØRT: Ordre ikke overført	REFUSIONS DATO: Ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

KUNDEID: [redacted]	FØDSELS DATO: IKKE OPLYST
NUMMER: [redacted]	MODEL: HUAWEI VOG-L29
E-MAIL: IKKE OPLYST	OS VERSION: Android 10
FORNAVN: IKKE OPLYST	APP VERSION: 4.4.6
EFTERNAVN: IKKE OPLYST	

Tjekkes transaktionsnummeret i DIBS, ses at købet foretages med et Mastercard, og købet gennemføres:

Efter succesfuld adgang kan der ikke bruges midlertidige transaktionsnumre

Status	Kort	Atale	Trans	Ordre	Dato/Tid	Betalt	Gebyr	Sammenlagt	Autentificeret
Ikke afsluttet	MasterCard	DKK	[redacted]	[redacted]	08/10/2021 09:50:45	24,00 DKK		24,00 DKK	08/10/2021 09:50:45

[redacted] - DSB - DOT Billetter App

Teleadresse
2630 Taastrup
DNK

e-mail: [redacted]

08/10-2021 09:50:45

Beløb trukket på MasterCard (DK)
XXXXXXXXXXXX0563

DKK 24.00

Transaktionsnu
Ordrenummer
Auth kode:005
Forretningsnu
Transaktionen er gennemført

--- Attention ---
Vær venlig at opbevare denne kvittering med hensyn til fremtidige forespørgsler.

Print Luk

Kopi - - - - - Kundens Kopi - - - - -

We do not know why the complainant bought a ticket approximately 5 minutes after she received the fare evasion ticket.

However, based on the information in the electronic fare evasion ticket, which is also attached as a pdf file, we can see that the complainant was onboard train no. 19. And in our electronic logbook we can see that train no. 19 reached Nørreport station at 09:50. If the complainant wanted to continue her journey by S-train or bus, a new ticket has been necessary for the further journey.

The complainant states in her inquiry to the Appeals Board that she also previously has experienced problems with the app, but that it has never been based on the means of payment.

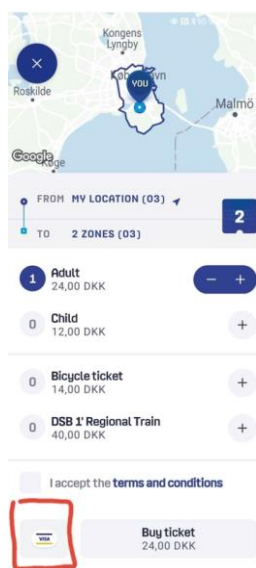
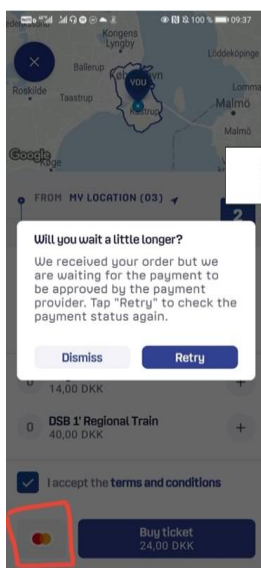
In the table above we have also framed some orders with blue and green. None of these orders could be executed for the same reason as the complainant's rejected order on 8 October. See details for these orders in the attachment.

There have been no problems with the DOT app at the time when the complainant wanted to travel, which is also supported by the fact that the complainant was able to make a ticket purchase shortly after when using a different payment card.

Since the complainant did not have a valid ticket when controlled, we consider both the fare evasion ticket as well as the case workers decision to be correct."

Hertil har klageren bemærket:

"You can clearly see that I tried to purchase my ticket at DOT (on the screenshot I sent) that I'm trying to buy with my MasterCard from Danske Bank which is my only Danish Bank account. The one they said I tried to purchase with is my Norwegian account that I try to avoid using in Denmark. After my ticket I tried again to buy a new ticket through the app because I had to change from metro to bus at Nørreport. Here you can see that my ticket went through with my MasterCard, which clearly shows that it's not a lack of money on my account that was the issue to why I couldn't buy a ticket. Metro service say that they can't see that I tried to buy a ticket with MasterCard, I will again attach the screenshot from that day highlighting the MasterCard logo (from the ticket I tried to purchase), and I'll also send another screenshot of how it looks when you try to buy a ticket with a VISA, in this case my Norwegian bank account. This clearly shows that something is or was wrong with the DOT app, and it's very concerning that it won't even show up in their own customer history.



Hertil har indklagede bemærket:

" We have carefully read the complainant's comments and looked at the attached screenshots.

The screenshots show that these are not completed purchases but purchase attempts.

We must reiterate that there were no errors in the DOT app and that the complainant's failed attempt to purchase a ticket was not due to circumstances for which Metro is responsible.

We refer again to the previously submitted material, which shows that DOT / DIBS could not be allowed to collect payment from the complainant's account. If DIBS is not allowed to collect payment, the amount of money available in the complainant's accounts is subordinate.

You must always have a ticket before boarding the train.

If you cannot use the DOT app, you must obtain a ticket in another way. That you have not brought your purse/cash /payment card/a rejsekort or the like on the journey does not mean that you can board without a valid ticket.

In addition, the complainant apparently brought her smartphone and has thus also had the opportunity to buy an SMS ticket on 1415.

Finally, we must once again also refer to the yellow call points.

The complainant did not take advantage of the opportunity to get help to solve the problem but decided on her own initiative to board the train without having a valid ticket."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand