

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0181
<b>Klageren:</b>	XX 2200 København N
<b>Indklagede: CVR-nummer:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på et udløbet pendlerkort
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun troede, hun havde købt en fornyelse af pendlerkortet, men noget var galt med appen, der annullerede købet, selv om der stod, at købet ikke kunne annulleres  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Metro Service, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

-oOo-

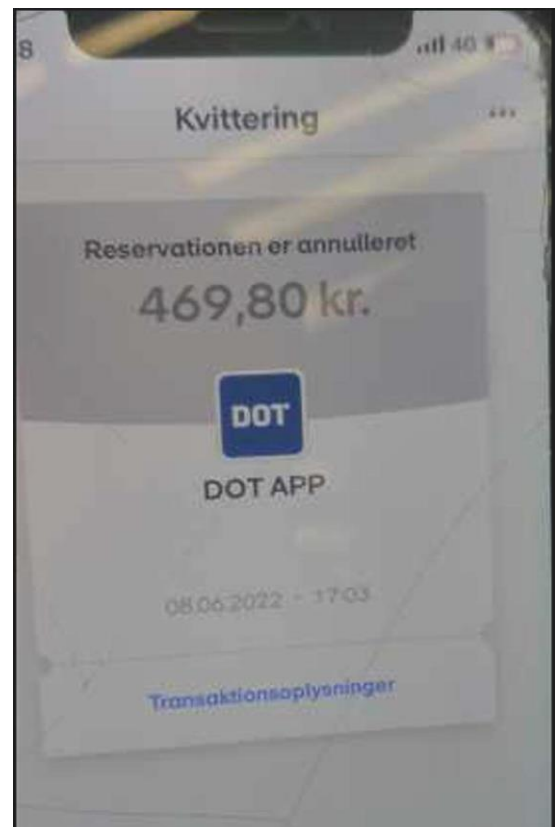
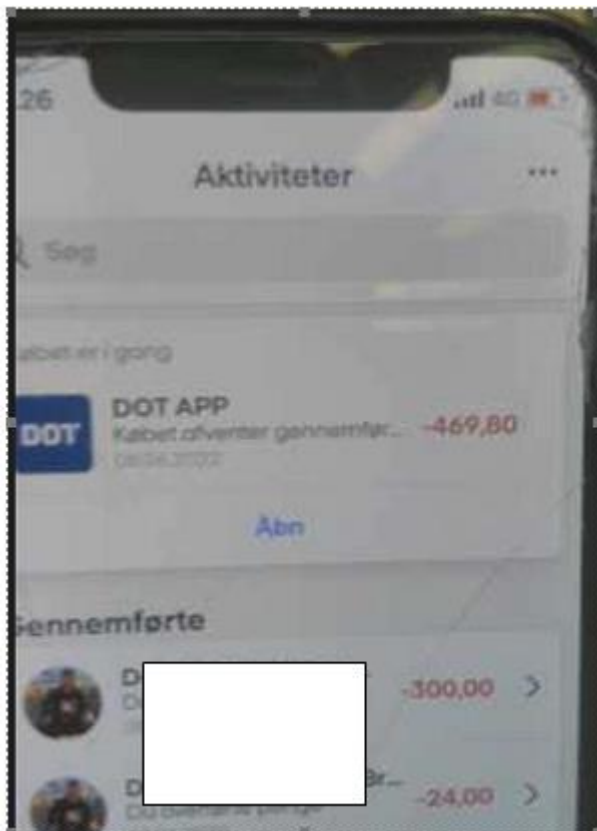
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren var hun den 17. juni 2022 på vej på arbejde og gik ind i DOT-appen for at betale en fornyelse af sit pendlerkort på 469,80 kr. Hun modtog en besked om, at købet ikke kunne annulleres og så i sin netbank, at beløbet var reserveret/overført, hvorfor hun i god tro steg om bord på Metroen. Men ved en efterfølgende kontrol af hendes rejsehjemmel, stod købet som annulleret. Stewarden var venlig og fortalte, at der havde været problemer med DOT-appen hele dagen, men udstedte en kontrolkontrolafgift.

Metro Service har oplyst, at de kan se, at klageren den 8. juni 2022 kl. 15:23 bestilte fornyelse af et pendlerkort, men ordren gik aldrig igennem, og beløbet er aldrig blevet trukket fra klagerens konto. Senere samme aften bestilte klageren i DOT-appen enkeltbilletter, men bestillingen blev aldrig gennemført. Da klageren blev mødt af en steward den 17. juni 2022, tog han fotos af hendes mobiltelefon og udstedte kl. 17:43 en kontrolafgift, da hun ikke havde nogen gyldig billet. Det fremgår af disse billeder, at der er tale om beskeder fra den 8. juni 2022, og ikke den 17. juni 2022, som klageren gør gældende.





Den 23. juni 2022 ringede klageren til Metro Service og klagede over kontrolafgiften, da pengene for pendlerkortet var trukket fra hendes konto, og at hun havde fået at vide, at der var nedbrud hos DOT den 8. juni 2022. Den 28. juni 2022 sendte hun en klage over kontrolafgiften, hvori hun blandt andet oplyste, at hun køber pendlerkort hver måned, og kunne se på både Mobilepay og selve bankkontoen, at beløbet var trukket.

Den 29. juni 2022 fastholdt Metro Service kontrolafgiften, da bestillingen fra den 8. juni 2022 ikke var gået igennem og pengene ikke var trukket på kontoen, men kun var reserveret, og beløbet tilbageføres, hvis købet ikke går igennem af den ene eller anden grund. Desuden fastholdt Metro Service en yderligere kontrolafgift, som klageren var blevet pålagt den 22. juni 2022.

Denne kontrolafgift er ikke omfattet af ankenævns sagen, idet klageren ikke har klaget over den.

Svaret fra Metro Service fik klageren til at skrive til dem endnu engang den 5. juni 2022:

”Jeg har læst jeres svar og er simpelthen helt uenig. det kan simpelthen ikke være rigtigt at jeg skal betale fuld pris for begge to, når den eneste grund er at jeres app ikke har virket. og jeg fik beskeden at **KØBET ER GÅET IGENNEM OG KAN IKKE ANNULERES**. jeg er sikker på at der ikke er nogle der vil købe en ekstra billet når de allerede har fået advide af jeres service at købet er kommet igennem. og Ja jeg stod ind i toget med denne besked men jeg sku på arbejde og jeg kan ikke bare sidde og vente på at jeres ting virker. hvis jeg ikke havde gået ind i det tog, så vile jeg komme forsent, og man tager at komme forsent på min arbejdede meget seriøst, så jeg vil ikke risikere at blive fyret fordi jeres app laver en fejl. det kan i vel godt forstå. jeg køber altid mit pendler kort og vil ikke snyde, jeg gjorde alt hvad jeg ku og syntes ikke i gør jeres.

For det ikke okey når man tænker på hvor mange penge jeg betaler til jer hver måned, og jeg for ingen hjælp overhovedt. så denne vurdering skal ændres tak.”

Og videre efter at Metro Service på ny fastholdt kontrolafgiften:

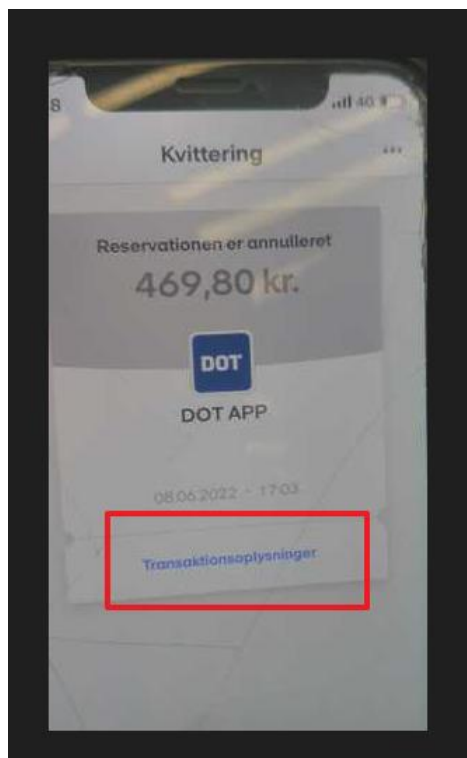
”Undskyld, men tror simpelthen ikke du forstår hvad jeg skriver, Jeres app sagde at jeg havde købt billet! er det simpelt nok? så hvis jeg for en besked om at jeg har købt billetten og den ikke kan annulleres går jeg selvfølgelig ikke hen og køber en til billet når der allerede står jeg har købt en. jeg syntes ikke jeg skal betale for begge, kun den ene hvis det sku være.”

Efter Metro Services fornyede fastholdelse, skrev klageren til dem igen:

”I hører jo ikke efter, på det tidspunkt jeg købte mit pendlerkort, der fik jeg en besked om at jeg havde købt billetten og du ikke annullere det, jeg syntes jeg skriver det meget tydeligt. jeg gik ind på min mobilePay og der stod der -469kr til dot app. jeg gik ind på min bank for at være sikker og på det daværende tidspunkt var der altså tage de 469 kr. så når jeg for en besked om at jeg har købt en billet og der står minus på mobilePay og som jeg fik afvide at penge var taget ud og så reserveret, så tror jeg jo selvfølgelig at jeg har købt en billet, når i giver mig den information at KØBET ER GÅET IGENNEM. jeg forstår helt fint at jeg skal betale for en af dem, for jeg gik ind i toget uden, og det var fordi jeg er vant til at have pendlerkort og ikke skulle tænke over det, men har jo haft så mange problemer med appen. OG vil og sige at ja jeg gik ind i toget med de informationer jeg fik fra jeres app at jeg havde købt billetten og jeg kan ikke annullere billet, men den kan bare ikke vises pga jeres app ikke virker, for gider selvfølgelig ikke at købe 2 billetter til en tog og jeg skulle bare hurtigt på arbejde. fordi ellers hvis jeg købte tog billetter skulle jeg så virkelig skrive til jer hey jeg vil have mine 24kr tilbage jeg købte bare den anden for at være sikker, hvis jeg skrev det til jer ved vi jo godt alle sammen at jeg ikke for de penge tilbage. men jeg syntes ikke at jeg skal betale for den første, selv kontrolløren sagde at jeg bare skulle skrive til jer fordi han var sikker på at i ville ku hjælpe.”

Metro Service henviste derpå klageren til at indbringe sagen for ankenævnet.

Under ankenævns sagen har Metro Service bedt klageren om yderligere transaktionsoplysninger, da de kan se, at der på klagerens mobilnummer skulle have ligget en reservation af et beløb som oplyst på billedet, hvilken reservation var blevet annulleret den 8. juni 2022 kl. 17:03.



Hertil har klageren oplyst:

”Nu har jeg været i kontakt med min bank Merkur Bank for at se om der var noget dokumentation jeg kunne skaffe for det eksakte tidspunkt for hvornår beløbet for mit pendler kort blev reserveret, og på hvornår det blev annulleret på den pågældende dag, men det er ikke mulig at fremskaffe dokumentation for dette da de siger at hvis beløbet kun er reserveret og ikke trukket og det så er blevet annulleret lige efter bliver det ikke bogført på ens konto. Igen for at gøre det helt klart så modtog jeg en besked på min DOT app hvor der stod:

Købet er gået igennem og kan ikke annulleres.

Øjeblikkeligt efter jeg modtager denne besked fra DOT, og inden jeg står på Metroen checker jeg min netbank hvor jeg kan se at der står at beløbet for mit pendler kort er reserveret, og når jeg både får at vide på min DOT app at købet er gået igennem og kan ikke annulleres plus at pengene er reserveret på min konto er jeg selvfølgelig 100 % og i god tro sikker på at alt er i orden og at købet er gået igennem. Selv billetkontrolløren fortæller at der har været problemer med DOT systemet den dag.

Jeg køber altid pendler kort og de gange jeg har fået en bøde hvor jeg ikke haft billet pga min egen glem-somhed har jeg altid betalt dem uden at klage eller prøve at slippe udenom, men i denne sag hvor jeg både modtager DOT app beskeden: Købet er gået igennem og kan ikke annulleres Plus at beløbet er blev reserveret i min netbank Plus at kontrolløren siger der har været problem med systemet synes jeg ikke at en bøde i denne sag er hverken fair, hensigtsmæssig eller retfærdigt.”

Hertil har Metro Service oplyst, at de af klagerens køb i DOT-appen kan se en pendlerkortbestilling den 8. juni 2022, der ikke gennemføres, og to billetbestillinger den 15. juni 2022, der heller ikke gennemføres.

#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst med de tekniske logs fra klagerens bestillinger/køb i DOT-appen, lægger ankenævnet til grund, uanset at klageren har oplyst det modsatte, ikke forsøgte at

købe et pendlerkort den 17. juni 2022. Derimod lægger ankenævnet til grund, at de beskeder hun viste til kontrolløren på sin telefon stammede fra hendes købsforsøg den 8. juni 2022 af et pendlerkort, der imidlertid aldrig blev leveret til hende, ligesom beløbet kun stod som reserveret på hendes konto. Sådanne reserverede beløb tilbageføres til kundens konto, når et køb ikke gennemføres.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren inden rejsen med Metroen den 17. juni 2022 var eller burde være bekendt med, at der ikke var leveret noget pendlerkort til hende i DOT-appen, hvilket understreges af, at hun den 15. juni 2022 to gange bestilte enkeltbilletter, der dog ikke blev gennemført med en levering eller betaling herfor.

Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren har oplyst, at hun er fast køber af pendlerkort.

### **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 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.

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

#### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg er fast kunde af DOT,s pendlerkort som jeg køber hver mnd.

Den 17 juni var jeg på vej til arbejdet og går ind på min DOT app for at få fornyet mit pendler kort, prøver et par gange og modtager så en besked hvor der står at købet er gået igennem og at det ikke kan annulleres, jeg dobbelt checket også min net bank hvor jeg kan se at der var reserveret/trukket 469,80 kr for køb af kort, ud i fra dette forstår jeg det selvfølgelig som at købet er i orden og at jeg roligt kan tage

Metroen til mit arbejde.

Da jeg så bliver stoppet i billetkontrol viser sig at købet er blevet annulleret selv om DOT i appen skriver at købet ikke kan annulleres og jeg heller ikke har prøvet at annullere købet.

Billet kontroløren er meget venlig og siger til mig at der har været problemer med DOT appen hele dagen, og at han var helt sikker på at jeg kunne få min bøde annulleret hvis jeg skrev til DOT, og han tog oven i købet billeder at beskeden fra DOT appen om at købet var gået igennem og kan ikke annulleres.

Jeg synes det er meget frustrerende da jeg jo har handlet i 100 % overbevisning om at alt var i orden.

Håber på forståelse og medhold i min sag.”

### **Indklagede anfører følgende:**

*”Til venlig orientering; for at forstå bilagene fra den indledende sagsbehandling skal vi forklare, at klageren har fået 2 kontrolafgifter hos Metro hhv. 00876414 d. 17/6 kl. 17:43 og 0085xxx d. 22/6 kl. 10:09 – og at klageren ønskede og fik dem begge behandlet samtidigt og at de begge blev fastholdt. Af ’Klagers tredje skriftlige henv.’ og ’Klagers fjerde skriftlige henv.’ fremgår det, at hun er enig i at afgiften fra den 22/6 skal betales, men at hun har bragt afgift 00876xxx (Journalnummer KA-2022-00006xxxx) til ankenævnet. Til trods for at hver eneste afgift har en unik betalingskode har klageren har foretaget en indbetaling på 750 kr. på den sag hun har bragt til ankenævnet, mens den afgift fra d. 22/6 som hun har accepteret endnu ikke er betalt.*

Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance og bilag vedrørende ovenstående klagesag.

Klageren blev billetteret den 17. juni 2022 kl. 17:43 i metrotoget mellem Østerport station og Skjolds Plads station. Klageren fremviste sin telefon og 3 forskellige skærbilleder til stewarden som tog fotos af det hele – se bilag ’Fotos fra PDA’ - og forklarede, at hun troede at hun havde købt et pendlerkort men at der var noget galt med appen. Stewarden oplyste at han var nødt til at udskrive en kontrolafgift men informerede klageren om at hun kunne klage til kundeservice.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, 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 fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT’s hjemmeside [Faelles-landsdaekkende-rejseregler-20211201.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/20211201.ashx)

I sine indsigelser gør klager især gældende:

*”Jeg er fast kunde af DOT,s pendlerkort som jeg køber hver mnd.*

*Den 17 juni var jeg på vej til arbejdet og går ind på min DOT app for at få fornyet mit pendler kort,*

*prøver et par gange og modtager så en besked hvor der står at købet er gået igennem og at det ikke kan annulleres, jeg dobbelt checked også min net bank hvor jeg kan se at der var reserveret/trukket 469,80 kr for køb af kort, ud i fra dette forstår jeg det selvfølgelig som at købet er i orden og at jeg roligt kan tage Metroen til mit arbejde.*

*Da jeg så bliver stoppet i billetkontrol viser sig at købet er blevet annulleret selv om DOT i appen skriver at købet ikke kan annulleres og jeg heller ikke har prøvet at annullere købet.”*

Under forberedelsen til besvarelse af ankesagen har vi bedt om at få det referencenummer som klageren ville kunne se når hun trykker på ”Transaktionsoplysninger” (se foto herunder) og klageren har oplyst ”Der er også et reference nr som er :62054xxxx.”

Vi har hentet klagerens købshistorik fra maj og juni 2022 fra DOT og sammenholdt den med klagerens ud-sagn og der er ikke overensstemmelse med klagerens forklaring og med hvad historikken dokumenterer.

På de fotos som stewarden tog af dét klageren fremviste kan man se, at både skærbilledet med teksten ”Købet afventer gennemfør...” og skærbilledet med teksten ”Reservationen er annulleret” stammer fra den 8. juni 2022, se herunder:

Vi har indsat detaljer fra DOT-historikken herunder og vedhæftet det større overblik som PDA-fil.

● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	23 Jun 2022 - 20:09:54
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Jun 2022 - 10:14:47
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	21 Jun 2022 - 11:41:33
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	20 Jun 2022 - 14:19:31
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Jun 2022 - 14:36:34
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Jun 2022 - 14:35:20
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Jun 2022 - 14:29:52
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Jun 2022 - 14:29:18
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	15 Jun 2022 - 18:35:18
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	15 Jun 2022 - 18:34:55
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Metrotillæg (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Jun 2022 - 15:23:40
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	08 Jun 2022 - 15:23:40
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Jun 2022 - 14:22:59
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Jun 2022 - 14:21:31
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	03 Jun 2022 - 11:11:05

Som man kan se af ovenstående (orange ramme) så bestiller klageren et periodekort den 8. juni 2022 kl. 15:23. Lige præcis den bestilling er dén vi skulle bruge det førnævnte reference nummer til at pin-pointe. Referencenummeret på den bestilling er **620541158**. Klageren bestiller et pendlerkort, men ordren går ikke igennem og der bliver aldrig betalt for kortet. Når man bestiller en billet/et kort i appen bliver der foretaget en reservation af beløbet på den tilknyttede betalingskanal. Hvis købet ikke gennemføres – uanset årsagen – bliver reservationen automatisk ophævet.



## Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

### Ordreinformation

#### Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● bestilt	Metrotillæg (01-04)	Voksen	60,00 kr.
● bestilt	Pendlerkort (01-04)	Voksen	409,80 kr.

#### Orderinformation

**KØBSDATO:**  
08 Jun 2022 - 15:23:40

**DOT ORDRENUMMER:**  
620541158

**MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER:**  
82f0d94e-e720-438d-b423-  
8630c93ca1e2

**OVERFØRT:**  
Ordre ikke overført

**ORDRE PRIS:**  
0,00 kr.

**REFUNDERET BELØB:**  
0,00 kr.

**TILBAGEVÆRENDE BELØB:**  
0,00 kr.

**REFUSIONSDATO:**  
IKKE OPLYST

#### Kundeinformation på købstidspunktet

**KUNDEID:**  
778561

**TELEFONNUMMER:**  
2757

**E-MAIL:**  
Ja

**FORNAVN:**  
Ja

**EFTERNAVN:**  
N

**FØDSELSDATO:**  
15

**MODEL:**  
iPhone XS

**OS VERSION:**  
iOS 15.4.1

**APP VERSION:**  
4.6.2

#### Overførselshistorik



Intet resultat

Udvid din søgning, eller check for eventuelle slåfejl i din indtastning.

#### GYLDIGE ZONER:

1001, 1002

#### SØGNING FRA:

Skjolds Plads St. (Metro) (02)

#### SØGNING TIL:

Sundparken (Øresundsvej) (01)

#### SØGEMETODE START:

Min lokation: (0): Skjolds Plads St. (Metro) (02)

#### SØGEMETODE SLUT:

Tryk på kort: Sundparken (Øresundsvej) (01)

Klageren oplyser i sine henvendelser, at hun troede at hun havde købt og betalt pendlerkortet og at hun derfor var i den tro, at hun havde gyldig rejsehjemmel den 17. juni. Hvis man kigger videre i købshistorikken (blå ramme) fremgår det, at klageren den 15. juni laver 2 bestillinger på zonebilletter hhv. kl. 18:34 og kl. 18:35, som heller ikke bliver gennemført, se herunder:

Ordreinformation

### Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● bestilt	Zonebillet (01-04)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

**KØBSDATO:**  
15 Jun 2022 - 18:34:55

**DOT ORDRENUMMER:**  
895334666

**MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER:**  
445207d4-36f4-4278-be3b-9acb3cba2951

**OVERFØRT:**  
Ordre ikke overført

**ORDRE PRIS:**  
0,00 kr.

**REFUNDERET BELØB:**  
0,00 kr.

**TILBAGEVÆRENDE BELØB:**  
0,00 kr.

**REFUSIONS DATO:**  
Ikke tilgængelig

Ordreinformation

### Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● bestilt	Zonebillet (01-04)	Voksen	24,00 kr.

Orderinformation

**KØBSDATO:**  
15 Jun 2022 - 18:35:17

**DOT ORDRENUMMER:**  
917013478

**MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER:**  
aef6bcbb-9a2c-4c62-9e94-254e5e88c377

**OVERFØRT:**  
Ordre ikke overført

**ORDRE PRIS:**  
0,00 kr.

**REFUNDERET BELØB:**  
0,00 kr.

**TILBAGEVÆRENDE BELØB:**  
0,00 kr.

**REFUSIONS DATO:**  
Ikke tilgængelig

**STARTZONE:**  
1002

**SLUTZONE:**  
IKKE OPLYST

**ANTAL GYLDIGE ZONER:**  
7

**GYLDIGE ZONER:**  
1001, 1002, 1003, 1030, 1031, 1032, 1033

**SØGNING FRA:**  
Skjolds Plads St. (Metro) (02)

**SØGNING TIL:**  
Refshaleøen (Refshalevej) (01)

**SØGEMETODE START:**  
Min lokation: (0): Skjolds Plads St. (Metro) (02)

**STARTZONE:**  
1002

**SLUTZONE:**  
IKKE OPLYST

**ANTAL GYLDIGE ZONER:**  
7

**GYLDIGE ZONER:**  
1001, 1002, 1003, 1030, 1031, 1032, 1033

**SØGNING FRA:**  
Min lokation (02)

**SØGNING TIL:**  
2 zoner

**SØGEMETODE:**  
Hurtig køb

Vi undrer os over at klageren – hvis hun mente at være i besiddelse af et gyldigt pendlerkort – bestiller enkeltbilletter.

Da købshistorikken viser, at klageren har foretaget 2 bestillinger i appen efter den 8. juni hvor hun bestiller (men ikke betaler) for pendlerkortet så er det os bekendt ikke muligt, at de DOT-beskeder klageren fremviser til stewarden stammer fra en nu-og-her fejlmelding den 17. juni hvor der er billetkontrol.

Vi hælder til den formodning, at dét klageren viste til stewarden var screenshots og underbygger vores formodning med:

- at dét der blev vist til stewarden ved kontrol er dateret den 8. juni 2022.
- at hvis man sammenligner batteriniveauet på de 2 første fotos som stewarden tog med sin PDA – og som blev taget lige efter hinanden – så er indikationerne ikke ens.
- at klageren hævder ” Den 17 juni var jeg på vej til arbejdet og går ind på min DOT app for at få for nyet mit pendler kort” – men at der ikke er en eneste bestilling/købsforsøg i DOT-historikken den 17. juni.

Med henvisning til ovenstående redegørelse er det vores overbevisning, at klageren ikke kan have været af den opfattelse at hun var i besiddelse af et pendlerkort gyldigt fra den 8. juni da hun steg ombord på metroen den 17. juni og vi fastholder derfor at afgiften er pålagt korrekt og at den efterfølgende sagsbehandling og afgørelse også er korrekt.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand