

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0319

**Klageren:** XX  
2700 Brønshøj

**Indklagede:** DSB S-tog  
**CVRnummer:** 25050053

**Klagen vedrører:** Administrationsgebyr på 125 kr. samt billetpris på 36 kr. grundet manglende forevisning af mobilbillet.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Stefan Krehbiel (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 7. maj 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 21. oktober 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren var i to tilfælde i august 2012 blevet pålagt en kontrolafgift, fordi han havde haft problemer med at modtage mobilbilletter på sin iphone via applikation 1415 Hovedstaden. DSB havde i begge tilfælde annulleret kontrolafgifterne efterfølgende, og skrev den seneste gang til klageren, at han fremadrettet måtte sørge for at have gyldig billet, da han ikke kunne påregne, at de ville afskrive flere afgifter, og at han måtte have anden form for billet, fx klippekort som sikkerhed.

Ultimo 2013 og primo 2014 fik klageren via e-mail teknisk support fra DSB for at få applikationen til at virke efter hensigten.

Den 28. april 2014 rejste klageren med S-tog fra Friheden st. til Ishøj st. En rejse, som begynder i zone 33, og kræver billet til 3 zoner.

Efter at S-toget havde forladt Friheden station blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for modtagelse af mobilbillet efter påstigning. Den elektroniske kontrolafgift blev udstedt kl. 07:26.

Ifølge oplysninger fra DSB havde S-toget planmæssig afgang fra Friheden station kl.07:23. Ifølge udskrift fra Unwire, der leverer mobilbilletter, blev billetten leveret til klagerens telefon kl. 07:25 – i samme sekund, som den blev bestilt, og var desuden alene købt til 2 zoner.

**Billet detaljer**

Kunde ID: [redacted]  
 Status: **Afleveret**  
 Bestillingskanal: Applikation  
 Betalingskanal: Klippekort  
 Kontrolkode: JYUZUSD28217K0725  
 Serial kode: JYUZ5  
 Billet ID: 232685205  
 Pris: 0,00 DKK  
 Købstidspunkt: Mandag 28. april 2014, 07:25  
 Operatør: 3  
 Applikation: 1415 Hovedstaden  
 App Version: 1.5.0  
 Platform Version: 6.1.3  
 Platform Model: iPhone 4  
 Platform: iOS

**Transaktion detaljer**

Status: NUL

**System meddelelser**

- Der er ingen system meddelelser

**Planlagte service vindue**

- Ingen planlagte service vinduer

**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
28. april 2014, 07:25:36	Billet bestilt		
28. april 2014, 07:25:36	Udsteder billet		
28. april 2014, 07:25:36	Leverer billet	→	Cyldig fra 07:25 28.apr.2014 1 Voksen Billet Fra zone 33 I 2 zoner (V-NB) Udlever 08:40 28.apr.2014 Hovedstadsområdet  [redacted]  08:40-V-132 Pris 2 zoner Tilbage 6 Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C df 70101415
28. april 2014, 07:25:36	Leverer billet	→	

www.Apt, Vermundsgade 38A, 2100 København Ø, Danmark | [Kontakt os](#)

Kl. 07:33 bestilte klageren en billet til 4 zoner fra zone 55 (Ishøj), som blev leveret til hans telefon 2 sekunder senere.

**Billet detaljer**

Kunde ID: [redacted]  
 Status: **Afleveret**  
 Bestillingskanal: Applikation  
 Betalingskanal: Klippekort  
 Kontrolkode: CWZV3TD28634K0733  
 Serial kode: CWZV3T  
 Billet ID: 232686517  
 Pris: 0,00 DKK  
 Købstidspunkt: Mandag 28. april 2014, 07:33  
 Operatør: 3  
 Applikation: 1415 Hovedstaden  
 App Version: 1.5.0  
 Platform Version: 6.1.3  
 Platform Model: iPhone 4  
 Platform: iOS

**Transaktion detaljer**

Status: NUL

**System meddelelser**

- Der er ingen system meddelelser

**Planlagte service vindue**

- Ingen planlagte service vinduer

**Betalings oversigt**

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
28. april 2014, 07:33:12	Billet bestilt		
28. april 2014, 07:33:12	Udsteder billet		
28. april 2014, 07:33:14	Leverer billet	→	Cyldig fra 07:33 28.apr.2014 1 Voksen Billet Fra zone 55 I 4 zoner (V-XX6) Udlever 09:18 28.apr.2014 Hovedstadsområdet  [redacted]  09:18-V-134 Pris 4 zoner Tilbage 2 Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C df 70101415
28. april 2014, 07:33:14	Leverer billet	→	

Den 7. maj 2014 anmodede klageren DSB om at annullere kontrolafgiften, idet han gjorde følgende gældende:

”Som du nok kan se, har jeg fået kontrolafgift. Som du måske også kan se har jeg ikke brugt mobil billetter i lang tid, da jeg som du måske kan huske, er rimelig udsat for fejlbehæftelser. Denne gang var problemstilling den samme, kunne ikke komme ind på appen, fulgte dine henvisninger, kom så ind, købte billetten, så man visuelt kan se ikonet, udsteder billet, for så at forblive i den tilstand, som kontrolløren ikke havde forståelse for, men min datter skal jo i skole til tiden, får så billetten, denne gang oveni købet med forkert zone angivelse, hvorefter systemet kort tid efter udsteder 4 zoner ud over de 2 jeg havde, uden problemer, så jeg i det mindste havde en fejlfri tilbagetransport. Har ikke brugt app’en siden, før i dag, hvor samme situation opstår. Prøver at gendanne, samt prøver wi-fi commutnet i toget, ingenting, ud over denne gang fremkommer et fejlmeldings ikon. Henvendte mig så i billetsalgskontoret på Hovedbanegården, og en [ansat], måtte så lægge øre til mine problemstillinger og som han sagde, jeg var ikke det første tilfælde. Hans kollega, kender også til problemet, havde selv en iPhone, kunne heller ikke selv løse det, og det skal lige tilføjes at der i begge tilfælde ikke har været net- forstyrrelser, heller ikke min udbyder som er 3G, for dem kontaktede vi også. Håber du kan være behjælpelig”.

Den 24. juni 2014 nedskrev DSB kontrolafgiften til 125 kr. og anmodede desuden om betaling af billetens pris på 36 kr., hvorefter deres krav udgjorde i alt 161 kr.

Klageren skrev derpå til DSB's Kundeambassadør, som svarede den 22. juli 2014, at hun ikke fandt grundlag for at anbefale DSB at omgøre afgørelsen, idet der ikke havde været problemer med applikationen den pågældende dag, ligesom den første billet først var købt, efter at klageren var steget ombord på toget.

Den 17. september 2014 anmodede klageren på ny Kundeambassadøren om at annullere kontrolafgiften, idet situationen ikke afveg fra de tidligere gange, hvor DSB havde annulleret kontrolafgifterne.

Kundeambassadøren fastholdt afgørelsen i brev af 22. september 2014 med henvisning til, at billetten var udstedt i samme sekund, som den var bestilt, at den var leveret efter togets afgang, at billetten kun var købt til 2 zoner, samt at billetten på 4 zoner var bestilt kl. 07:33 efter kontrolafgiftens udstedelse og derfor ikke gjaldt som billet til den omhandlede rejse.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren:** Ønsker administrationsgebyr på 125 kr. samt billetens pris på 36 kr. annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at som det også fremgår af historikken i de forgangne tilfælde, er det ikke lykket DSB til dato til trods for gentagne henvendelser at løse problematikken angående udstedelse af mobilbilletter på iPhone. Den eneste medarbejder, der har haft forståelse for problemet de sidste 3 år, er [yy], dog uden en endelig løsning,

at deres systemer ikke altid stemmer overens med de aktuelle forhold i forbindelse med "udstedelse af billet" samt zoneangivelse til stor irritation for både klageren og andre passagerer, og ikke mindst DSB personalet selv, som det også vil fremgå af historikken.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at DSB kan bekræfte, at der den 28. april 2014 er udstedt en kontrolafgift til klageren på en rejse fra Friheden st. til Ishøj st.. Kontrolafgiften er udstedt, da klageren i henhold til DSB's forretningsbetingelser ikke havde en gyldig billet til rejsen.

Klageren havde til rejsen den 28. april kl. 7:25:36 købt en mobilbillet til 2 zoner fra zone 33. Det S-tog, klager rejste med denne dag, kørte fra Friheden st. kl. 7:23 med ankomst på Ishøj st. kl. 7:29. Da mobilbilletten blev købt efter togets afgang fra Friheden st., og da der er 3 zoner fra Friheden til Ishøj, var billetten ikke gyldig. DSB har derfor haft et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift til klager. DSB har, som en særlig service til klager, dog efterfølgende eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et administrationsgebyr på 125 kroner samt en 3 zoners billet til rejsen. I alt 161 kroner.

Klageren har fremført, at der var problemer med køb af billetter i App'en Mobilbilletter, hvilket var årsag til, at billetten blev købt, efter at klager var steget på toget.

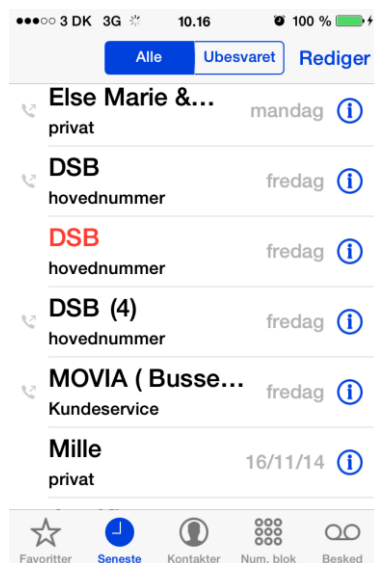
DSB kan oplyse, at der den pågældende morgen ikke har været problemer med køb af Mobilbilletter. Der er den 28. april i tidsrummet 7:00 – 8:00 solgt 1391 billetter via den App, som klager benyttede.

Klager bestilte mobilbilletten kl. 7:25:36 og billetten blev leveret på klagers mobiltelefon kl. 7:25:36. Købet er dermed problemfrit blevet gennemført på mindre end 1 sekund.

Klager har siden august 2012 henvendt sig til DSB flere gange om problemer med køb af mobilbilletter. DSB har i forbindelse med henvendelser fra klager kunnet konstatere, at der ikke har været tale om generelle problemer med køb af mobilbilletter. Køb af mobilbilletter er afhængige af lokale indstillinger på kundens telefon samt den netværksdækning, som kundens teleoperatør tilbyder. Klager har fået vejledning i, hvad der kan have været årsager til, at der på hans telefon har været udfordringer med at købe mobilbilletter. Klager er også blevet tilbudt hjælp til at lokalisere årsagen til problemet. Dette tilbud har klager ikke benyttet sig af.

### Hertil har klageren anført:

Har læst DSB' s kommentarer med deres meget præcise data og må bare konstatere, at DSB har et IT Softwareproblem, som jeg for øvrigt også oplevede sidste fredag hvor jeg brugte over 1 time og 20 min ( se billede ) både hos MOVIA, DSB, + egen tele-udbyder, hvor der heller ikke var IT, signal eller andre forstyrrelser at spore, men hvor jeg på linje 250 S, hvor også en pige med en iPhone 5-S, samt en ældre herre med en iPhone 6- plus, heller ikke var i stand til at udstede en Mobilbillet.



### ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

#### **Retsgrundlaget:**

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser

om kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet og kort) i forretningsbetingelserne.

### **DSB's dagældende forretningsbetingelser:**

"§ 4 Kontrol af billetter og kort, kontrolafgifter og rykkerregler

#### **4.1 Kontrol af billetter og kort**

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. Klippekort samt 1- og 2-klipsbillet skal være stemplet, inden rejsen begyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse. Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt. Billetter på mobiltelefon skal være modtaget og læsbare inden rejsen påbegyndes og umiddelbart kunne forevises ved billetkontrol. Efterfølgende visning eksempelvis på grund af manglende strøm accepteres ikke. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens 2D barcode scannes. Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer. En passager, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, skal på forlangende af DSB's personale opgive sit fulde navn, adresse og fødselsdag og -år samt legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto. Passageren får udstedt en kontrolafgift. Passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift samt legitimere sig som beskrevet ovenfor. DSB kan kontrollere oplysninger i CPRregisteret.

4.2 Kontrolafgifter Passagerer, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften er samtidig billet til rejsen til den DSB eller DSB S-togsstation station, passageren oplyser. Fremgangsmåden ved betaling fremgår af den udstedte kontrolafgift. Som passager uden gyldig billet eller kort betragtes også passagerer, der benytter kort med spærretid (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, og kunder, der rejser på rabatterede billetter på afgang, som billetten ikke er gyldig til. Børn, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 375 kr. Denne regel gælder også for hunde. For cykler, herunder cykler der medtages i spærrede tidsrum, betales 100 kr. Passagerer, der forsøger at unddrage sig kontrol, forsøger at anvende ugyldig billet eller kort eller nægter at vise billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. pr. voksen passager, 375 kr. pr. barn og hund og 100 kr. pr. cykel.

DSB kan nedsætte kontrolafgiften til kr. 125 mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende."

### **Fra de dagældende fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:**

#### **"Kontrol**

Rejsen må ikke påbegyndes uden at du har en gyldig billet. Ved billetkontrol skal du finde Mobilbilletten frem i telefonen og vise den til kontrolpersonalet. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i Mobilbilletten kan vises til kontrolpersonalet f.eks. ved at scrolle eller bladere efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til kontrolpersonalet. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker."

**Den konkrete sag:**

Ankenævnet lægger til grund, at S-toget fra Friheden st. den pågældende dag afgik planmæssigt kl. 07:23.

Da klageren først kl. 07:25 bestilte og modtog sin mobilbillet, steg han i modstrid med rejsereglerne om bord på S-toget uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften for manglende mobilbillet inden påstigning blev derfor pålagt med rette.

DSB S-tog valgte efterfølgende af egen drift at annullere klagerens kontrolafgift mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. samt klagerens betaling af en billet til den strækning, som han rejste; nemlig 3 zoner til 36 kr., således som DSB's rejseregler giver mulighed for.

Da kontrolafgiften blev pålagt med rette, finder ankenævnet ikke grundlag for at tilsidesætte DSB's afgørelse om, at klageren "som det mindre i det mere" skal betale disse beløb.

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af ekspeditionsgebyret på 125 kr. samt billetens pris på 36 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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

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

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust  
Nævnformand