

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0242
- Klageren:** XX
2840 Holte
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på mobilbillet. Biletautomaten var ude af drift.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret mod at betale for den manglende zone
Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Alice Stærdahl Andersen (to stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr.

Klageren skal betale dette beløb samt prisen for en ekstra zone til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

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

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal ikke betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, da de har fået delvist medhold.

- 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 30. juni 2016 fra Klampenborg st. til Femøren st. med S-tog og Metro. Efter Metroen havde forladt Amager Strand st. i zone 03, som er 4 zoner fra zone 40, var der kontrol af hans rejsehjemmel, og han foreviste en mobilbillet til 3 zoner fra zone 40, som han havde købt i DOT's mobilapplikation. Kl. 16:34 blev han pålagt en kontrolafgift for manglende zone på sin mobilbillet.



Foto af klagerens mobilbillet fra stewardens PDA

Den 3. juli 2016 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med følgende begrundelse:

Jeg søger hermed fritagelse for kontrolafgiftsnr [redacted], da systemfejl hos DSB samt dårlig billetservice medførte, at jeg endte med den forkerte billet.

Den 30-06-2016 kl 15:00 skulle jeg fra Klampenborg til Femøren med S-tog og Metro og ville købe en normal enkelt billet. Da jeg kom til stationen var billet automaten ude af drift og den venlige medarbejder i stationskiosken sagde, at det ikke var muligt at købe normale billetter på stationen. Han nævnte, at jeg kunne købe billet via SMS og gav mig instruktionerne. Jeg købte billetten (til [redacted]) og gik derefter ombord på det ventende tog, men fik kort tid efter en besked om at SMS billetten ikke var gyldig på grund af tekniske problemer. Da jeg ikke ville rejse uden billet forlod jeg toget og installerede, efter stort besvær, et program på min telefon kaldet "DOT mobil billet" hvor igennem jeg kunne købe en billet. I følge programmet skulle jeg købe 3 zoner hvilket jeg derefter gjorde. Da jeg normalt ikke benytter min telefon til dette og da der ikke var nogen form for hjælp at modtage tog disse forsøg over en halv time og jeg gik glip af 2 tog inden jeg kunne komme afsted.

Da jeg endelig kom til Femøren blev jeg pludselig opkrævet kontrol-afgift, idet jeg, ifølge kontrolløren, skulle have købt 4 zoner i stedet for 3. Den flinke kontrollør havde dog mange problemer med sin teknik, og brugte yderlige 15 minutter for at tage billeder af min mobil-telefon til dokumentation. Han forstod min frustration og fortalte mig, at han bare gjorde sit job og jeg blot skulle skrive en klage. Desværre gjorde alle disse forsinkelser, som tilsammen kom op på en time, at det ikke var muligt for mig og min familie at nå til cirkusforestilling (Cirkus Sumarum).

Jeg ser derfor frem til en annullering af min kontrolafgift, da jeg fik bestilt den forkerte billet på grund fejl og mangler på DSBs stationer samt problemer i programmet fra DOT. Jeg betaler naturligvis med glæde forskellen på en 3 og 4 zoners billet.

Metro Service fastholdt den 19. juli 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og princippet om, at det altid er passagerens ansvar selv at sikre sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse ved fx at se på informationstavlerne på stationen, hvor der er opsat zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner. Metro Service afviste, at der var fejl på DSB's billetautomater på Klampenborg st. den 30. juni 2016, og anførte endvidere, at de ud fra klage-

rens mobiltelefonnummer kunne se, at han ved forsøget på at købe en sms-billet havde bestilt 3 zoner. Da dette lå før tidspunktet, hvor klageren downloadede DOT's mobilapplikation, gjorde de gældende, at klageren selv havde valgt 3 zoner i mobilapplikationen, idet applikationen ikke ville have vist 3 zoner, men 4 zoner, hvis klageren havde valgt rejsevej fra Klampenborg st. (zone 40) til Femøren st. (zone 3).

Klageren mente, at Metro Service havde misforstået ham. Han skrev derfor følgende til Metro Service den 30. juli 2016:

”

Mht til billetautomaten stod der "Automaten er ude af drift" på skærmen ved 3-tiden da jeg ankom til stationen. Da jeg forlod stationen ca 30 min efter lå der en tekniker og rodede under automaten med en masse ledninger stikkende ud. Hvis ikke DSB har en log over deres fejl kunne de bare tjekke hvor mange biletter de solgte i det tidsrum. Så kan man jo se at automaten ikke har virket.

Mht programmet på min mobiltelefon er historien lidt længere end jeg skrev i første henvendelse: Jeg havde ikke mit rejsekort og dankort med mig og jeg prøvede derfor først at benytte programmet (mobilbiletter fra DOT) på min mobil sammen med med mobilpay. Dette var desværre ikke understøttet af programmet. Derefter forsøgte jeg mig med en SMS billet som beskrevet i min første henvendelse. Til sidste benyttede jeg programmet hvor jeg benyttede min konens dankort (og jeg skulle hilse og sige, at det er meget besværligt at få oplyst kort nummer mm over telefonen for derefter at indtaste det på telefonen igen). Min pointe er at de 3 zoner blev oplyst af programmet inden jeg bestilte en SMS billet. Programmet virkede ikke uden GPSen var tilsluttet. Hvordan programmet beregner min position og zone ved jeg ikke, men jeg vil gerne insitere på at de 3 zoner blev udregnet af programmet fra DOT. Jeg fremsender gerne dokumentation for installationstidspunkt af programmet på min telefon samt dankort information fra min kone hvis det skønnes nødvendigt.

Jeg vil gerne fastholde, at jeg forsøgte at købe en korrekt billet på 3 forskellige måder (kontant, SMS og mobil), og jeg havde ingen grund til at betvivle at billetten ikke dækkede hele rejsen. Havde billetautomaten virket ville jeg blot taste min destination ind på skærmen og glemme alt om zoner.

”

Metro Service meddelte klageren i brev af 22. august 2016, at de havde gennemgået sagen igen, men fastholdt kontrolafgiften.

Der fulgte herefter en korrespondance mellem klageren og Metro Service, idet klageren ønskede yderligere begrundelse for Metro Services afvisning, særligt hvad angik hans anbringender om, at billetautomaten var defekt, og at DOT's applikation ikke virkede hensigtsmæssigt.


Metro Service anførte, at det var blevet undersøgt, om billetautomaten var ude af drift den pågældende dag, og at der endvidere var blevet givet en fyldestgørende forklaring på, hvorfor kontrolafgiften var blevet fastholdt. Herefter henviste Metro Service klageren til at indbringe sagen for ankenævnet, hvis han var uenig i afgørelsen.

Metro Service har i sit svar til ankenævnet oplyst, at DSB har bekræftet, at der var et nedbrud på automaten på Klampenborg st. den 30. juni 2016.

Oversigt fra Unwire af klagerens mobilbilletbestillinger den 30. juni 2016:

Tidspunkt	Reference	Zoner	Metode	Betaling	Operatør	Status	Årsag
Torsdag 30. juni 2016, 15:38	4561866574	3 zoner voksen	Applikation	Dankort	TDC	Aflleveret	Faktureret
Torsdag 30. juni 2016, 15:36	4561866574	3 zoner voksen	Applikation	Dankort	TDC	Annuleret	Not initialized
Torsdag 30. juni 2016, 15:34	4561866574	3 zoner voksen	SMS	SMS	TDC	Fejl	Fejl


Oversigt fra Unwire af klagerens mislykkede bestilling af sms-billet via DOT's mobiltjeneste 1415:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
30. juni 2016, 15:33:35	Billet bestilt	←	Klampenborg 3 voksen
30. juni 2016, 15:33:35	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 40 i Hovedstadsområdet Start ikke regsten før du har fået billetten. Pris 36 kr Mv. DOT
30. juni 2016, 15:33:51	Validerings SMS modtaget	→	
30. juni 2016, 15:34:12	Billet venter	←	JA
30. juni 2016, 15:34:12	Leverer billet	→	Gyldig fra 15:33 30.jun.2016 1 Voksen Billet Fra zone 40 I 3 zoner (V-T02) Udløber 17.03 30.jun.2016 Hovedstadsområdet  13K1533 17.03-V-743 Pris 36 kr Mv. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf. 70157000
30. juni 2016, 15:34:15	Fejl i billet	→	
30. juni 2016, 15:34:15	Fejl i billet. Ukendt fejl fra operatøren	→	
30. juni 2016, 15:34:15	Info besked sendt	→	Din teleoperatør tillader ikke at der foretages køb på dette telefonnummer. Mv. DOT
30. juni 2016, 15:34:25	Info besked modtaget	→	

Oversigt fra Unwire af klagerens mislykkede forsøg på bestilling af mobilbillet via DOT's mobilapplikation:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
30. juni 2016, 15:36:31	Billet bestilt		
30. juni 2016, 17:36:42	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet		

Oversigt fra Unwire af klagerens gennemførte bestilling af mobilbillet via DOT's mobilapplikation:

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
30. juni 2016, 15:38:45	Billet bestilt		
30. juni 2016, 15:40:20	Billet bestilt via betalingskort.		
30. juni 2016, 15:40:20	Beløb reserveret.		
30. juni 2016, 15:40:20	Udsteder billet	→	<p>Gyldig fra 15:38 30.jun.2016 1 Voksen Billet Fra zone 40 I 3 zoner (V-RQ2) Udløber 17:09 20.jun.2016 Hovedstadsområdet</p>  <p>PK1538</p> <p>17-08-V-743 Pris 36 kr Mvh. DOT www.dinoffentligetransport.dk tlf. 70157000</p>
30. juni 2016, 15:40:20	Sender reservation til indløsning.		
30. juni 2016, 15:40:20	Leverer billet	→	
30. juni 2016, 15:40:20	Leverer billet	→	
30. juni 2016, 15:40:21	Billet hentet		
30. juni 2016, 15:40:35	Beløbet er blevet trukket.		
30. juni 2016, 15:42:16	Billet hentet		
30. juni 2016, 15:45:07	Billet hentet		

Udsnit af zoneoversigt fra Metros hjemmeside:



Oversigt fra rejseplanen over rejse fra Klampenborg st. til Femøren st. med S-tog og Metro:

15:26 → 16:03 0:37 1

Priser

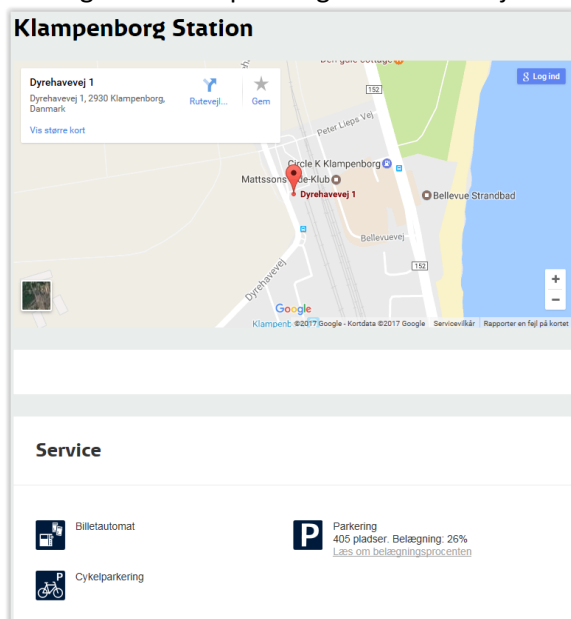
Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	4		48,00 kr	Kontant Billet
Mobilklippekort	4	Mobil	30,00 kr	Mobilklippekort
Periodekort	1 2 3 30 40	Personligt	825,00 kr	Periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

[→ Køb billet](#)

Tryk her for at købe billet hos DOT. Billetsalget åbner i et nyt vindue.

Oversigt over Klampenborg st. fra DSB's hjemmeside:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at der ikke er noget betjent billetsalg eller 7/Eleven kiosk på Klampenborg st. Ankenævnet lægger videre til grund, at billetautomaten på Klampenborg st. var ude af drift, hvorfor klageren var nødsaget til på anden vis at skaffe sig gyldig rejsehjemmel.

Ifølge klageren henvendte han sig i en kiosk for at købe en billet dér. Da dette ikke var muligt, prøvede han at købe en sms-billet på sin mobiltelefon, men denne funktion var ikke understøttet af hans teleudbyder. Herefter installerede han DOT's mobilapplikation på sin telefon og købte en mobilbillet til 3 zoner med start i zone 40.

Da der kræves en 4-zoners billet for at rejse fra Klampenborg st. til Femøren st., blev kontrolafgiften på 750 kr. pålagt med rette.

Klageren har gjort gældende, at hvis han kunne have købt sin billet i billetautomaten som planlagt, ville automaten have angivet det nødvendige antal zoner. I stedet for tog det ham over en halv time at finde en alternativ måde at købe billet til rejsen, og to tog nåede at afgang, før han havde fået købt mobilbilletten. Han har endvidere gjort gældende, at DOT-applikationen via mobiltelefonens GPS-funktion angav, at han skulle købe 3 zoner.

Metro Service har anført, at man i DOT's mobilapplikation kunne vælge antallet af zoner selv eller alternativt indtaste startzone/station og destination. Hvis klageren brugte sidstnævnte funktion, ville applikationen have angivet 4 zoner fra Klampenborg st. til Femøren st., hvorfor det må have været klagerens eget valg at købe 3 zoner. Endvidere forsøgte klageren allerede forinden at bestille en sms-billet til 3 zoner.

Det er ankenævnets opfattelse efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, at det på den ene side var klagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, hvilket ikke lyk-

kedes, idet han manglede en zone på sin mobilbillet. På den anden side må det antages, at klageren, hvis ikke billetautomaten på Klampenborg st. havde været i uorden, da han skulle købe billet, ville have købt gyldig rejsehjemmel til hele sin rejse til Femøren st.

På den baggrund og sammenholdt med, at klageren må anses for at have udfoldet rimelige bestræbelser på at skaffe sig gyldig rejsehjemmel, inden han steg om bord på toget, finder ankenævnet, at kontrolafgiften i medfør af de fælles rejseregler punkt 2.6 ved klagerens henvendelse til Metro Service burde have været nedsat til 125 kr. mod samtidig betaling af prisen for den manglende zone, som klageren allerede i sin første henvendelse til Metro Service oplyste, at han gerne ville betale.

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. 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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra de fælles rejseregler:

2.2 Køb af rejsehjemmel

Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Ved rejser med Lokaltog Region S er det dog kun muligt at købe rejsehjemmel i automater på større stationer. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

[...]

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

[...]

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”

Jeg har gennemlæst jeres tidligere afgørelser under punktet "Billeteautomat ude af drift" og har bemærket, at man i disse situationer skal afsøge alle andre muligheder for at købe en billet. Dette er netop hvad jeg har gjort i den følgende sag.

Jeg tillader lige at præsentere mig selv. Mit navn er jeg er
 og jeg har ca. 15 års erfaring med elektroniske løsninger til dataopsamling og systemovervågning. Jeg mener derfor, jeg har en god baggrund til at skelne mellem elektroniske systemfejl og brugerfejl.

Jeg rejste mellem Klampenborg station og Femøren den 30.06.2016. Da jeg havde glemt mit rejsekort og mit dankort, havde jeg forinden lånt penge til en kontantbillet af en kollega. Da automaten var ude af drift (der lå bogstaveligt talt en tekniker under maskinen) ledte jeg først forgæves efter en alternative billeteautomat og henvendte mig derefter i kiosken for at købe en billet. Jeg blev henvist til en mobil app og en SMS billet. I håb om at benytte mobilpay installerede jeg applikationen fra DOT og indtastede min destination. Jeg fik oplyst, at jeg skulle købe 3 zoner og derefter skulle jeg indtaste et kortnummer. Da man ikke kan benytte mobilpay til at købe en billet gennem DOTs applikation, forsøgte jeg derfor at købe en 3 zoners SMS billet. Efter jeg havde bekræftet købet via SMS stod jeg på toget – men stod strakt af da jeg efterfølgende fik en besked om at mit telefonfirma ikke understøtter SMS billetter, på trods af at dette en et af landets største firmaer. Derefter kontaktede jeg min kone over telefonen, fik udleveret hendes dankort oplysninger, og købte en billet til Femøren via DOTs applikationen. Hele dette forløb tog omkring 30 minutter, hvilket viser at jeg ikke hoppede hovedløst på et tog uden af afsøge mine muligheder. Da jeg stod af ved Femøren blev jeg stoppet af en kontrollør som bemærkede, at jeg skulle bruge 4 zoner til min rejse og ikke de 3 zoner jeg blev tildelt af applikationen.

Kontrolløren bemærkede også, at jeg skulle have stået af og købt en ny billet så snart jeg kom ind i zone 1. Min pointe over for kontrolløren, og senere over for Metros kundeservice, var at jeg ikke var klar over at min billet ikke dækkede hele rejsen. Metros kundeservice svarede, at jeg kunne få et overblik af zoner ved at nærstudere zonekortene på stationen, men i min situation havde jeg jo købt en billet som skulle gælde til Femøren.

Metros kundeservice må have misforstået handlingsforløbet, da de afviser min klage fordi jeg forsøgte at købe en 3 zoner billet via SMS. Derfor genopridser jeg lige forløbet i punkt from:

- Billeteautomat ude af drift
- DOT applikation oplyser 3 zoner mellem Klampenborg (GPS position) og Femøren – men virker ikke med mobilpay
- Forsøger at købe 3 zoner med SMS billet

- Køber billet med DOT applikation med min kones kreditkortsoplysninger

Jeg er fuldstændig chokeret over det manglende medhold hos Metros kundeservice. Det svarer til, at blive anholdt for butikstyveri fordi man først insisterer på at betale for en vare, og ekspedienten derefter slår nogle af varerne ind forkert. I en butik har man jo i princippet mulighed til at gennemgå sin kvittering efter købet, men det er jo butikkens ansvar at indtaste de korrekte priser. På samme måde kan man ikke forvente at en kunde dobbelt tjekker sin billet med zoneskemaerne på stationen, når man i forvejen har købt en billet til en specifik destination.

På grund af mine forsinkelser hos DSB og metroen kom hele min familie for sent til hvilket bevirkede et økonomisk tab langt større end denne kontrolafgift. Min klage er derfor af principiel karakter. Hvis jeg, som i skrivende stund underviser elektronik-ingeniører på Danmarks Tekniske Universitet, bliver fejlbetjent på alle tre betalingsplatforme, så mener jeg, at hele det elektroniske billetsystemet er en trussel mod den kollektive trafik. Jeg ser det derfor som min pligt at skrive denne klage.

I sammenfatning har jeg forsøgt at købe billet på alle mulige måder: Kontant, SMS og DOTs applikation. På grund af tekniske problemer med alle 3 brugerflader endte jeg med den forkerte billet. Metros kundeservice benægter at automaten var ude af drift. De har dog ikke reageret på min bemærkning om at de burde tjekke billetsalget mellem kl 15 og 15:30 den 30.06.2016. Jeg har bevidst ikke slettet DOTs applikation på min telefon siden juni, da man med lethed kan få adgang til en brugerlog som beviser mine handlinger.

”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 30. juni 2016 kl. 16:34 på strækningen Amager Strand station (zone 03) – Femøren station (zone 03). Klager fremviste en 3 zoners mobilbillet indkøbt i zone 40. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse oplyser klager, at billetautomaten på Klampenborg station var ude af drift. I vores indledende sagsbehandling kontaktede vi, telefonisk, den 19. juli Lampisterne, som er DSB's tekniske afdeling vedrørende stationsudstyr. Lampisterne kunne imidlertid ikke bekræfte hvad klager oplyste. I forbindelse med nærværende sagsbehandling har vi atter kontaktet DSB med henblik på en udskrift e.l. Denne gang har DSB bekræftet, at der havde været et nedbrud på automaten på Klampenborg station den pågældende dag. Vi beklager dybt, at vi ikke har modtaget korrekte oplysninger fra DSB i første omgang.

Da klager ikke kunne købe sin billet i automaten gjorde han det korrekte; nemlig anskaffede sig rejsehjemmel på anden vis. I dette tilfælde ved at købe et mobilprodukt. Imidlertid købte klager ikke de nødvendige 4 zoner, men blot 3 zoner.

I De fælles Rejseregler står der:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen eller påtegnes hos buschaufføren i takstområde Vest og Syd. I takstområde Hovedstad henvises kunder til at stemple på stationen, hvis der ikke er fungerende klippekortautomat i bussen. Hos Lokaltog Region H kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

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

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

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Klager oplyser, at han først forsøgte, at købe en sms-billet, men at dette køb ikke kunne gennemføres fordi hans teleoperatør ikke tillader køb på klagers telefonnummer. Som det fremgår af udskriften har klager ved dette forsøg selv indtastet at han ønskede, at købe 3 zoner med start i zone 40.

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
30. juni 2016, 15:33:35	Billet bestilt	←	Klampenborg 3 voksen
30. juni 2016, 15:33:35	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 40 i Hovedstad Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 36 kr Mvh. DOT
30. juni 2016, 15:34:15	Info besked sendt	→	Din teleoperatør tillader ikke at der foretages køb på dette telefonnummer. Mvh. DOT

Da klager ikke kunne købe en sms-billet installerede han i stedet DOT's applikation på sin telefon. Klager oplyser, at han, af applikationen fik oplyst, at han skulle bruge 3 zoner fra Klampenborg til Femøren. Det er dog ikke tilfældet. Når man indleder et billetkøb på DOT's app får man først et skærmbillede, der gør opmærksom på, at applikationen kræver adgang til GPS:



og derefter kommer dette skærbillede:



hvor man enten skal trykke på det ønskede antal zoner, eller skrive hvor man skal hen.

Man kan som sagt selv trykke på det antal zoner man ønsker at købe billet til. Hvis man ikke ved hvor mange zoner man skal bruge, kan man i stedet indtaste sin destination. Hvis man gør det oplyser DOTs applikation følgende:

Køb rejse Andre billetter

Klampenborg St.
Skriv: startzone, station, adr. eller stoppested

4 Eller

Femøren St. (Metro)
F.eks.: station eller adresse

Voksen 0
Barn 0
Cykel 0

Billetten leveres:
20 Oktober kl. 15:26

Til mobilnummer:
[]

Skal udfyldes

Fortsæt

Uanset om man anvender www.dinoffentligetrafik.dk eller www.rejseplanen.dk om antallet af zoner til en rejse fra Klampenborg station (zone 40) til Femøren station (zone 03) og uanset om man ønsker at rejse med regionaltog eller S-tog, så bliver man oplyst om, at man skal købe 4 zoner for at have gyldig billet til hele rejsen.

Det er således vores påstand, at klager ikke har fået oplyst af DOT's applikation, at han skulle købe 3 zoner for at komme fra Klampenborg station til Femøren station, men at han selv har valgt 3 zoner i sit købsflow. Den påstand underbygges yderligere af, at klager, da han startede med at forsøge at købe en sms-billet også dér valgte en billet gældende for 3 zoner. Havde klagers teleoperatør tilladt købet ville klager have rejst med en 3 zoners billet.

Vi har noteret os, at klager oplyser, at han havde glemt at få penge, dankort og rejsekort med sig inden afrejse, at han havde lånt penge af en kollega for at købe billet og at han undervejs satsede på at benytte sig af MobilePay. Vi beklager som sagt, at DSB's billetautomat på Klampenborg station var ude af drift og anerkender også, at klager købte anden form for rejsehjemmel. Vi har også forståelse for, at klager måske følte sig lettere frustreret da han dels opdagede, at han ikke kunne foretage et sms-køb og dels erfarede, at han ikke kunne benytte MobilePay, men mener dog ikke det har relevans for antallet af zoner.

Det er vigtigt for os at understrege, at vi i vores sagsbehandling ikke forholder os til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling. Vi behandler alle ens og forholder os udelukkende til fakta. Og fakta i den konkrete sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel i det område hvor han blev billetteret, hvorfor vi fastholder kravet om betaling af kontrolafgift XX på 750 kroner."

Hertil har klageren bemærket:

"Tak for materialet. Jeg bemærker, at jeg Metro Service samt DBS nu endelig bekræfter min påstand om at billetautomaten var ude af drift. Metro Service's påstand om at mit forsøg på at købe en 3-zoners SMS-billet beviser at jeg benyttede deres applikation forkert, har jeg allerede tilbagevist i min anden klage samt i mit brev til ABTM."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved