

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0128
- Klageren:** XX
2200 København N
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. – klageren forsøgte at købe rejsehjemmel til 2 voksne og en cykel med sit 20-zoners mobilklippekort i DOT's mobilapplikation, men købet kunne ikke gennemføres, da man ikke kan købe cykelbillet via klippekort, men skal betale via betalingskort i applikationen
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

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

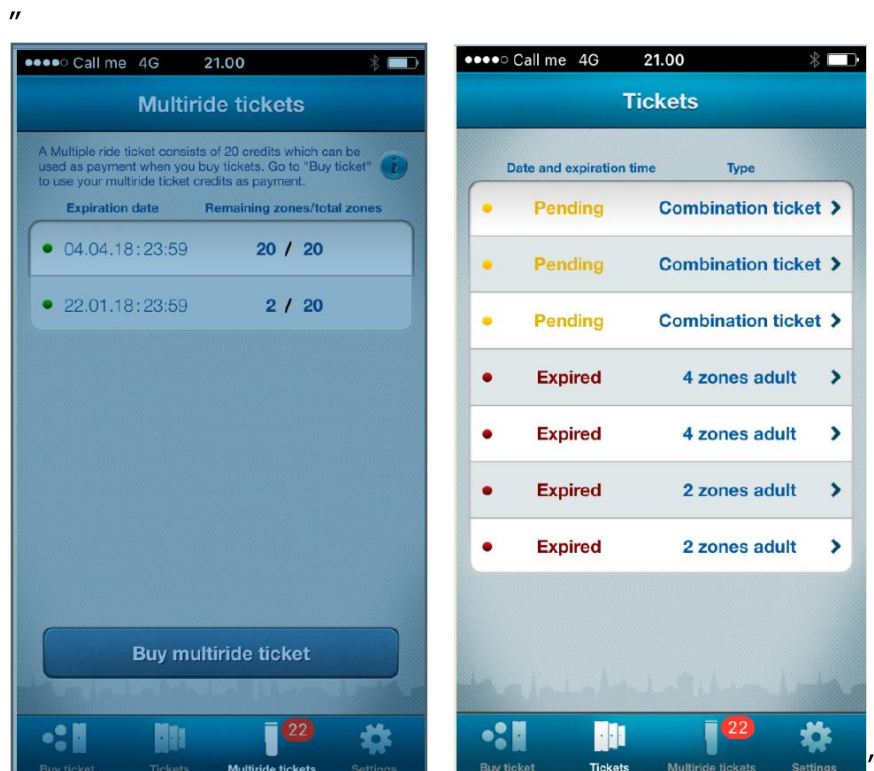
- oOo -

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 4. april 2017 med Metroen fra Bella Center st. til Christianshavns st. Før hun steg på Metroen, købte hun et 20-zoners mobilklippekort i DOT's mobilapplikation, som hun forsøgte at bruge til at købe to 2-zoner billetter og en cykelbillet. Da mobilklippekort imidlertid kun kan benyttes til billetter til voksne og børn, men ikke til cykler, kunne klagerens billetkøb ikke gennemføres. Klageren fik vist følgende skærbilleder:



Klageren fik den opfattelse, at den manglende gennemførelse af købet skyldtes et problem i DOT's mobilapplikation, og hun valgte derfor at stige på Metroen, selv om hun endnu ikke havde modtaget billetterne. Efter DR Byen st. var der kontrol, og klageren henvendte sig til stewarden for at få hjælp til at løse problemet i mobilapplikationen. Da klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

”

<Note>pax var i toget fra BC til Sundby og da hun så mig billettere gik hun til mig og sagde at app'n virker ikke så hun ikke har købt billet. Hun var med en ven men jeg nåede kun at billet' hende. se foto </Note>

”

Klageren anmodede den 5. april 2017 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte følgende:

”

Før jeg steg på, købte jeg 20 multiride billetter på DOT og aktiverede de antal nødvendige billetter. Men billetterne ville ikke gå igennem, og der var ingen kontrollører på stationen, jeg kunne spørge til råds. Jeg forsøgte tre gange i alt at aktivere en billet, og mens mine forsøg pendulerede, steg jeg på metroen og gik ud fra, at der nok bare er en mindre forsinkelse på appen. To stop senere gik jeg op, til den første kontrollør jeg så, og bad om hans hjælp, fordi det gik op for mig, at der måtte være en fejl med appen, som jeg ikke havde oplevet tidligere.

Kontrolløren informerede mig, at DOT appen ikke er tilknyttet Metro, og det er derfor ikke hans ansvar, at appen er i stykker, hvorefter han skrev en kontrolafgift. Jeg har siden forsøgt at tage kontakt til DOT, men det eneste telefonnummer, der er opgivet på hjemmesiden, henviser mig til jer. Så jeg håber I kan hjælpe.

Jeg har vedhæftet to screen shots af mine pendulerende forsøg på at købe billet i går. Kan I evt. undersøge, om der har været en fejl på DOT appen ved 21 tiden i aftes?

”

Metro Service fastholdt den 7. april 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte endvidere:

”

Det fremgår af rejsereglerne for SMS- og mobilbilletter, at de skal være modtaget inden påstigning. Det står også i den første SMS, man får ved bestilling af SMS-billet og i handelsbetingelserne for appen Mobilbilletter. Derfor har man ikke gyldig rejsehjemmel og man vil få udstedt en kontrolafgift, hvis man stiger på toget, før man har modtaget en billet. Oplever man problemer, skal man kontakte os eller købe billet på anden måde fx ved brug af billetautomaten, der er på alle stationer. Du kan kontakte os gennem opkaldspunkter på stationen og på billetautomaten, der forbinder dig med vores kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Da du steg på toget, før du modtog din billet, er kontrolafgiften udstedt i henhold til gældende rejseregler, fordi du ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

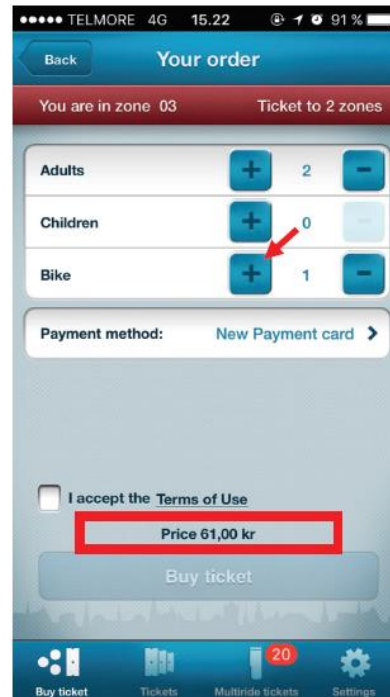
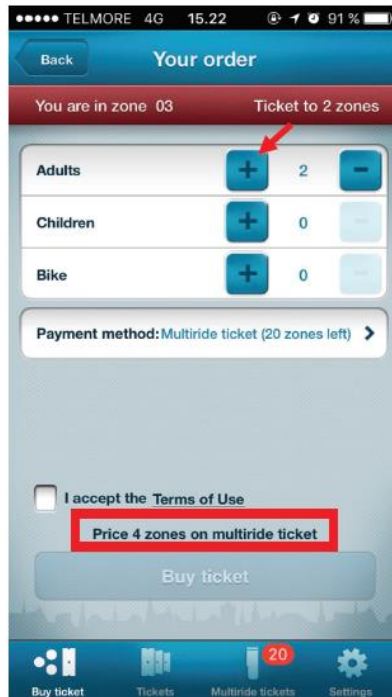
Ud fra det oplyste telefonnummer kan vi konstatere, at der er forsøgt at bestille billet, men at købet er afvist, og der har derfor ikke været en billet på telefonen. Vi kan endvidere oplyse, at der ikke er konstateret fejl på appen på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

”

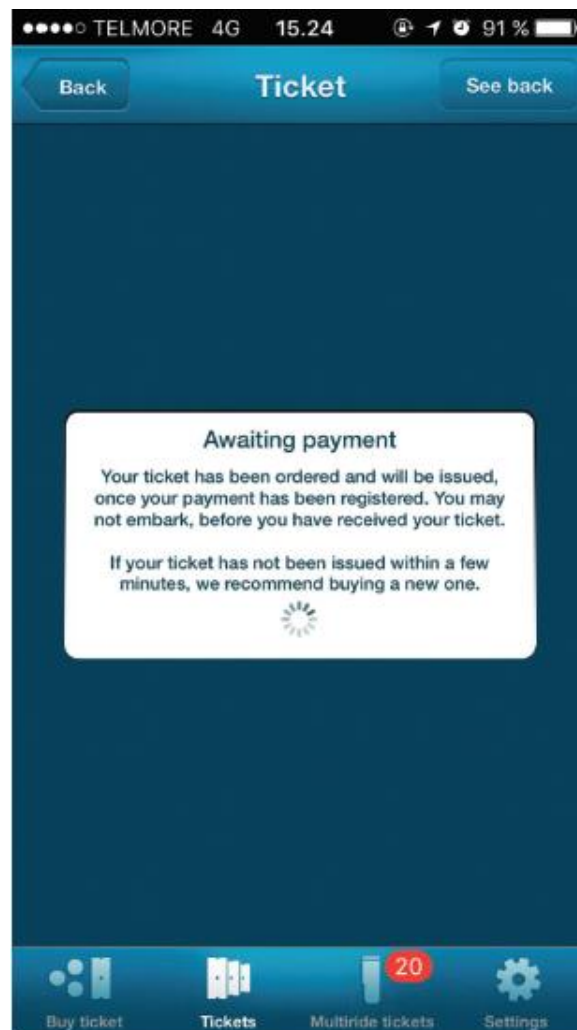
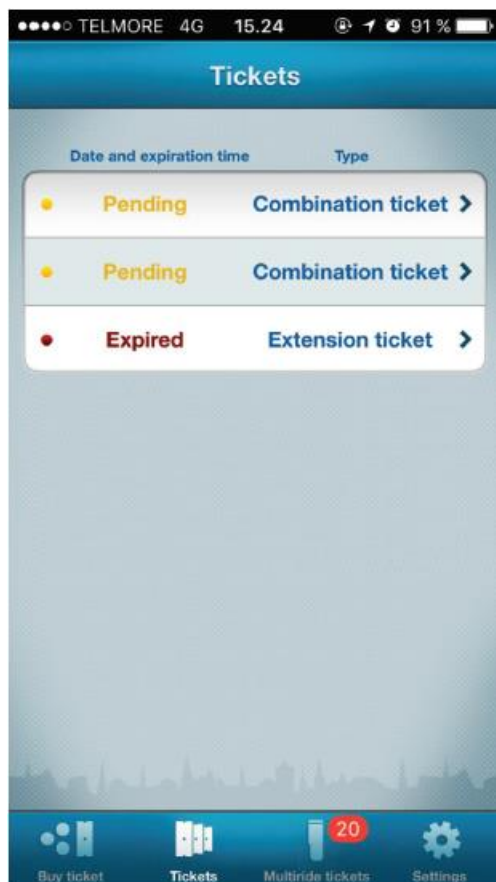
SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Metro Service har indsendt skærbilleder af købsflowet i DOT's mobilapplikation ved køb af 2 voksenbilletter og en cykelbillet svarende til det køb, som klageren forsøgte at foretage.

Når der vælges 2 voksenbilletter, vises 20-zoners klippekortet som en betalingsmulighed, men denne betalingsmulighed forsvinder, når der tilvælges en cykelbillet, hvorefter der kun kan betales med kreditkort.



Når billetkøbet ikke bliver gennemført på grund af manglende betaling, vises billetten som "pending". Hvis man går ind på billetten, som i dette tilfælde vises som en "combination ticket", da den indeholder flere billetter, vises nedenstående meddelelsesfelt, hvoraf fremgår, at man ikke må stige ombord, før man har modtaget billetten.



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren forsøgte at købe billet med sit mobilklippekort i DOT's mobilapplikation, og at købet ikke kunne gennemføres, fordi hun sammen med to voksenbilletter forsøgte at købe en billettype (cykelbillet), som klippekortet ikke kan benyttes til. Det lægges endvidere til grund som oplyst af klageren, at hun i strid med rejsereglerne steg på Metroen, uden at have modtaget en billet på sin mobiltelefon.

Da klageren således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften i kontrolsituationen pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at det ved brug af mobilprodukter er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Uanset at det ikke blev oplyst i mobilapplikationens købsflow, hvorfor billetkøbet ikke kunne gennemføres, ændrer dette ikke ved, at det var klagerens ansvar at sørge for at have gyldig rejsehjemmel ved ombordstigning på Metroen.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter ikke skal være modtaget inden påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet henstiller til parterne bag mobilklippekort, at det tydeligt fremgår for kunden, at et køb som det omhandlede ikke kan gennemføres på klippekort og uden indtastning af kortoplysninger.

Ankenævnet finder det kritisabelt, at en Metro Service steward oplyser til en kunde, at DOT ikke har noget med Metro Service at gøre, idet DOT er et samarbejde mellem DSB, Movia og Metroselskabet på hvis vegne Metro Service står for Metroens drift og vedligehold.

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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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 perronen forlades.

Kunder, 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.

Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler:

” 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 fx. ske ved scanning. 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).

[...]

2.7. Kontrolafgift

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, fx hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

[...]

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.”

Uddrag fra DOT's hjemmeside:

”

Mobilklippekort

Mobilklippekort består af 20 zoner, som kan bruges fleksibelt til køb af enkeltbilletter til korte rejser (2-8 zoner) til voksne og børn.

Hvert klip svarer til én zone, og alle klip skal være brugt inden for 12 måneder (365 dage).

Mobilklippekortet kan anvendes i DOTs område (Sjælland, Lolland, Falster og Møn), og købes via DOT Mobilbilletter app'en. DOT Mobilbilletter app'en kan hentes til [iPhone](#) og [Android](#). [Læs mere om DOT Mobilbilletter app](#).

Når du bruger klip fra dit mobilklippekort gælder de samme bestemmelser som for en enkeltbillet til samme antal zoner.

En voksen skal bruge mindst 2 zoner og højst 8 zoner til én rejse.

Om os

DOT står for Din Offentlige Transport og er et samarbejde mellem DSB, Movia og Metroselskabet om at skabe en bedre og mere sammenhængende offentlig transport på Sjælland og Øerne.

DOT gør det mere enkelt for dig som kunde, da vi med DOT har samlet kundeservice, trafikinformation, priser og billetter, kommunikation og markedsføring i ét. Så nu har du kun én indgang til den offentlige transport på hele Sjælland og Øerne, hvor du kan søge information, henvende dig eller købe billet til bus, tog og metro.

Mange af DOTs tiltag er synlige over for passagererne i det offentlige rum, mens andre aktiviteter udføres internt i trafikelskaberne og dermed kommer passagererne indirekte til gode.

”

Uddrag fra Metro Services hjemmeside:

”

Metroens drift og vedligehold varetages af driftsselskabet Metro Service A/S

Hos Metro Service arbejder vi døgnet rundt for at sikre, at du kommer hurtigt, sikkert og bekvemt ud og hjem. Det gør vi ved at arbejde for, at Metroen kører til tiden, ved at yde god service og ved at sikre at togene bliver vedligeholdt og rengjort dagligt.

Derudover bestræber vi os på at give den korrekte information på det rette tidspunkt – både på perroner og i tog via vores stewarder og kontrolrum. Endvidere kan du også følge os på Twitter, ligesom du er velkommen til at kontakte Kundeservice, hvis du har spørgsmål. ”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Da jeg ikke vurderer Metros kundeservices afgørelse fyldestgørende, ønsker jeg at anke denne.

I sin afgørelse konstaterer kundeservice: ?Ud fra det oplyste telefonnummer kan vi konstatere, at der er forsøgt at bestille billet, men at købet er afvist, og der har derfor ikke været en billet på telefonen. Vi kan endvidere oplyse, at der ikke er konstateret fejl på appen på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.?

Men der er fejl på appen. Som forbruger får man nemlig ikke at vide, at ens køb er afvist, men blot at købet pendulerer. Jeg har siden modtagelsen af denne afgørelse været i kontakt med med Movia via mailkorrespondance, som har formidlet kontakten til udvikleren af DOT appen.

Ifølge Michael Espersen, Movias kunderådgiver: ?du forsøgte at købe en billet til 2 voksne og en cykel, og da man ikke kan bruge klippekortet til cykelbilletter fejlede købet?

Ifølge kunderådgiveren burde jeg have fundet min cykelbillet under ?other tickets? og ?Bicycle for 8 zones?. Men hvordan burde man vide dette som forbruger, når der er noget, der hedder en ?Bike? knap, som åbenbart ikke virker? Efter nærmere undersøgelse, har jeg fundet frem til mindst to fejl på DOT appen, som ikke kan betragtes som forbrugers ansvar.

1 - at DOT appen fejlagtigt udbyder cykelbilletter under ?Bike? knappen, lige under ?Adults? knappen, hvor jeg ellers køber mine mobilbilletter.

2 - at DOT ikke sender mig en fejlmelding, når jeg forsøger at købe en cykelbillet under ?Bike? knappen - og dertil ikke afviser mit køb men derimod får det til at ligne, at appen behandler mit køb.

Fra en forbrugers perspektiv, kan de ovennævnte mangler på DOT appen ikke flyttes over på forbrugers skuldre. Og jeg mener derfor ikke, at jeg bør modtage en kontrolafgift, når jeg efter tre forsøg på at købe billetter og opdagelsen af en fejl på appen selv henvender mig til den nærmeste metrokontrollør for at få vejledning og hjælp. Det burde ikke være en kontrollørs prioritet at udstede kontrolafgift som det første, når man som forbruger henvender sig for at få

vejledning til, hvorfor DOT appen fejler.

Jeg tillader mig også at tilføje, at der er en meget forvirrende procedure, når man som rejsende ønsker at fejlmelde DOT appen. Det tog mig flere timer og flere opkald at finde ud af, at jeg ikke kan direkte få kontakt til udviklere af DOT. Det er faktisk ikke muligt at kontakte DOT direkte. DOTs uigennemsigtige kommunikation samt den manglende kommunikation mellem DOT og Metros kundeservice, gør det svært for en forbruger i min situation at finde hoved eller hale i samarbejdet mellem DOT og Metro - og endnu sværere at afgøre, hvem har ansvaret for fejlen.

Til slut beder jeg jer om at kigge endnu en gang på denne sag og genvurdere den med de nye informationer.”

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. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 4. april 2017 kl. 21:09 på strækningen DR-Byen station – Christianshavn station. Klager fremviste sin mobiltelefon og forklarede til stewarden, at hun havde forsøgt at købe mobil rejsehjemmel, men at det ikke var lykkedes. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

På den elektroniske kontrolafgift har stewarden noteret, at klager var i selskab med en person, som også skulle have haft en afgift foruden, at klager – udover nærværende afgift på 750,- kr. – også skulle have modtaget en afgift på 100,- for manglende cykelbillet, men at stewarden ikke nåede det.

I de Fælles Rejseregler kan man læse følgende:

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.

Og mere specifikt om mobil rejsehjemmel står:

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 fx. ske ved scanning.

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).

Klager oplyser selv, at hun valgte, at stige ombord på toget inden hun havde modtaget sin billet/klip på mobiltelefonen. Klager mener, at i og med, at hun netop havde købt et mobilt klippekort, måtte det skyldes en fejl i app'en, at klager ikke kunne aktivere sine billetter.

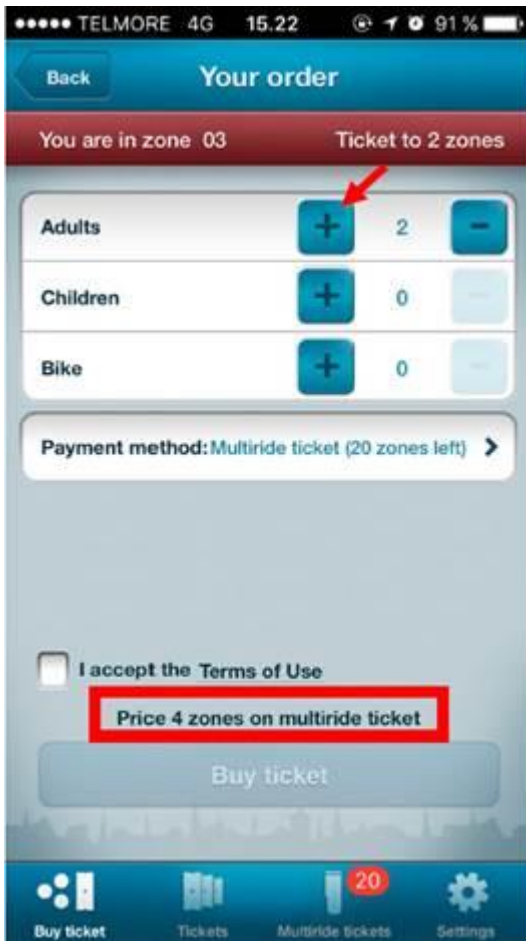
Vi har undersøgt sagen meget nøje, og kan konstatere, at der ikke var fejl i app'en. Årsagen til, at klager ikke modtog de billetter hun forsøgte at bestille skyldes simpelthen, at klager forsøgte at købe billetprodukter, som ikke kan betales med et mobilt klippekort. Vi har vedhæftet det komplette købsflow som en pdf-fil, og forklarer desuden herunder. Da klager har valgt engelsk sprog til sin app har vi valgt det samme her:

Når man ønsker at købe mobil rejsehjemmel starter man med at åbne app'en,

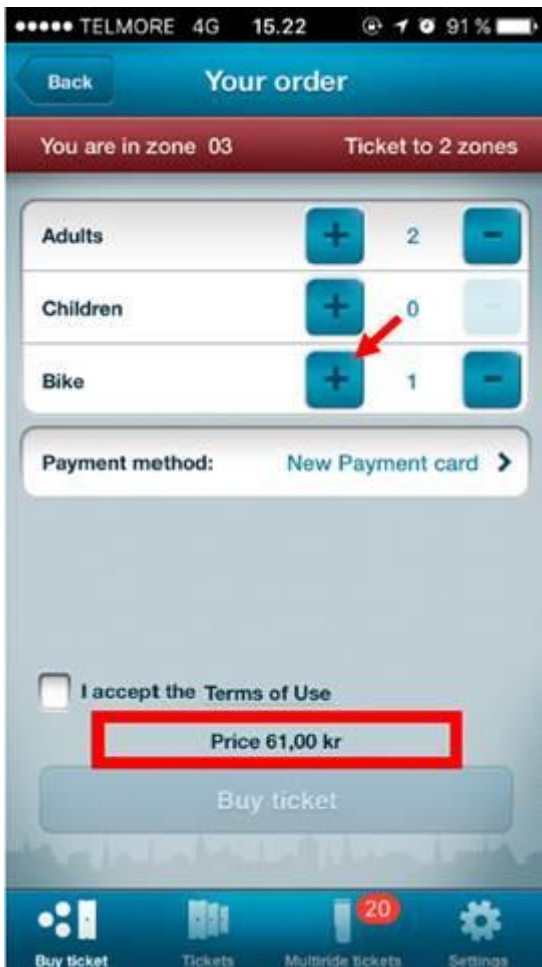


Den indledende del af købsprocessen er ens for alle, som bruger app'en uanset hvilken type betalingsmiddel man ønsker at anvende til sidst.

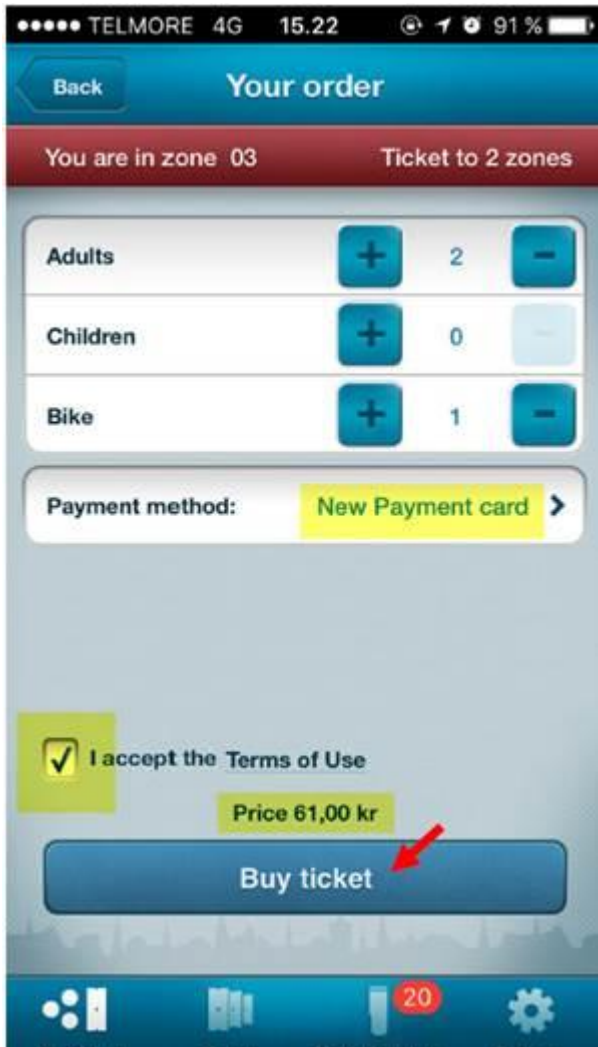
I den konkrete sag rejser klager sammen med en anden voksen og medbringer desuden en cykel. Når man har valgt hvor mange zoner billetten skal dække kommer man videre til næste skærm-billede. App'en er automatisk indstillet til én voksen, men det kan ændres efter ønske. Hvis man har et mobilt klippekort på sin telefon – og hvis der er klip nok til det antal billetter man ønsker – bliver klippekortet præsenteret som betalingsmulighed:



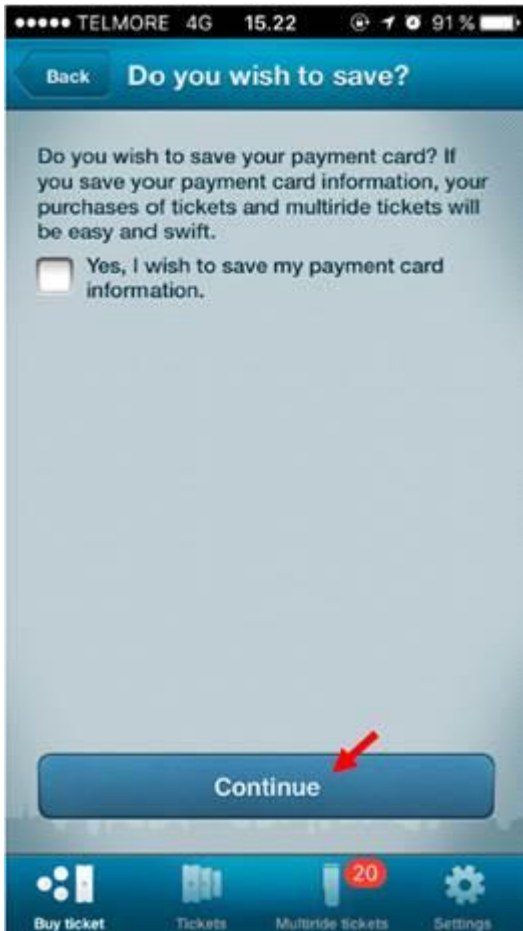
Hvis man ikke har klip nok på sit kort eller man ønsker en billettype, som man ikke kan betale med klippekort, fx en cykel, så skifter betalingsoplysningen til billetprisen i kroner, og muligheden for at betale med klippekort forsvinder og bliver erstattet af 'betalingskort':



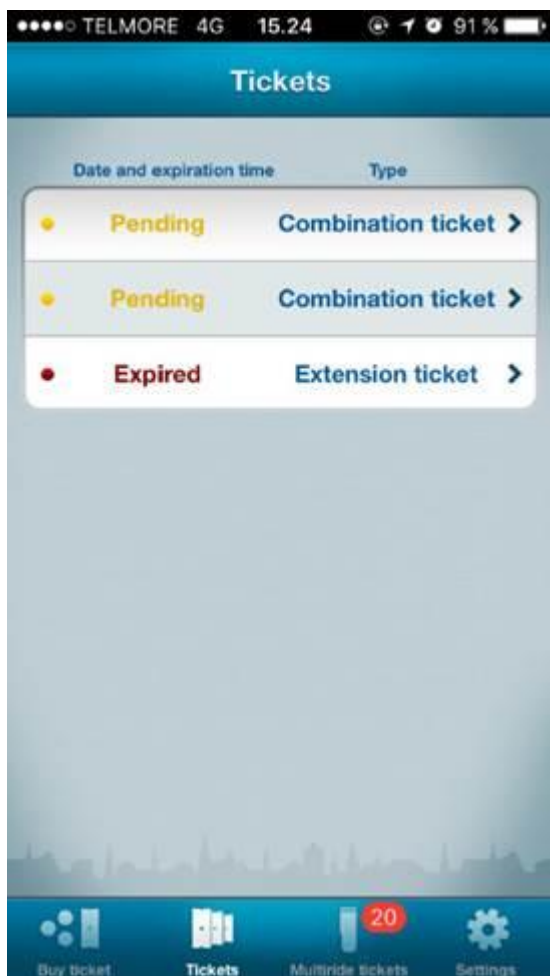
Når man har tastet det ønskede antal billetter skal man læse og acceptere handelsbetingelserne inden man kan komme videre. I handelsbetingelserne står blandt andet, at man ikke må stige ombord før man har modtaget billetten.



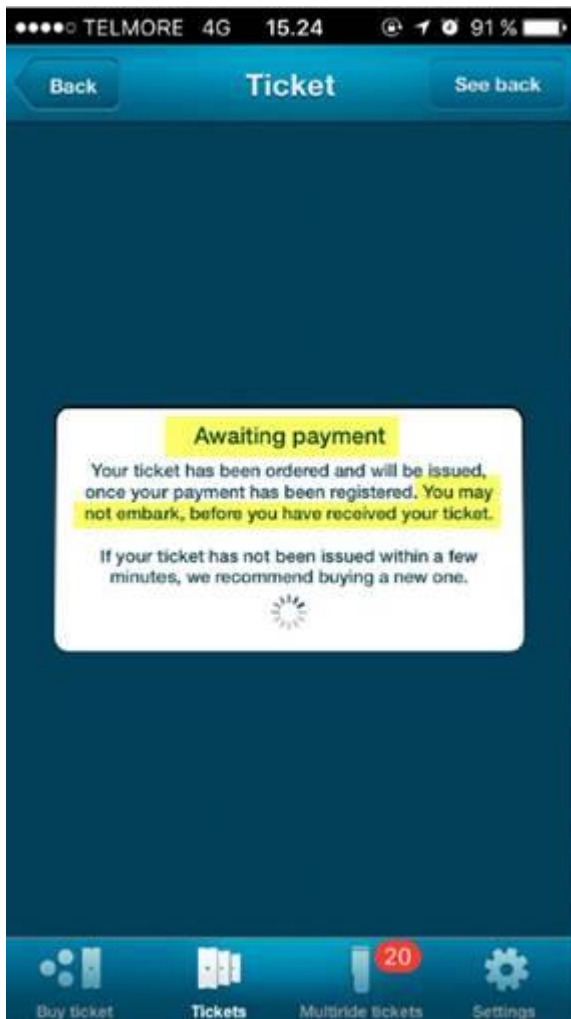
Når man, som klager gjorde, har valgt at bestille en cykelbillet, er mobilklippekortet *ikke* længere en betalingsmulighed og fremgår heller ikke af skærmbilledet som en sådan. Hvis man *ikke* har knyttet et betalingskort til app'en og blot fortsætter med at trykke på 'continue' og 'buy', har app'en ingen mulighed for at hente betalingen noget sted og købet kan derfor ikke gennemføres.



Når købet ikke kan gennemføres får man nedenstående besked:



Hvis man trykker på 'pending' får man en besked om, at købet endnu ikke er gennemført fordi app'en afventer betaling 'Awaiting payment'. Og også her kommer meddelelsen om, at man ikke må stige ombord førend billetten er modtaget:



Klager spørger om, hvordan hun skulle vide, at hun ikke kan betale cykelbilletter med sit klippekort.

For det første får man, som forklaret herover, slet ikke muligheden for at betale med sit klippekort, når man bestiller en cykelbillet. Dernæst står følgende dels oplyst på DOT's hjemmeside, og dels i teksten på de handelsbetingelser man skal acceptere inden man kan gennemføre et hvilket som helst køb i app'en:

Mobilklippekort

Mobilklippekort består af 20 zoner, som kan bruges fleksibelt til køb af enkeltbilletter til korte rejser (2-8 zoner) til voksne og børn.

Hvert klip svarer til én zone, og alle klip skal være brugt inden for 12 måneder (365 dage).

Mobilklippekortet kan anvendes i DOTs område (Sjælland, Lolland, Falster og Møn), og købes via DOT Mobilbilletter app'en. DOT Mobilbilletter app'en kan hentes til [iPhone](#) og [Android](#). [Læs mere om DOT Mobilbilletter app](#).

Når du bruger klip fra dit mobilklippekort gælder de samme bestemmelser som for en enkeltbillet til samme antal zoner.

En voksen skal bruge mindst 2 zoner og højst 8 zoner til én rejse.

Børn

En rejse til et barn betalt med Mobilklippekortet koster det halve antal zoner af en tilsvarende voksenbillet (evt. halve zoner rundes op).

Tilkøb

Mobilklippekort kan bruges til rejseforlængelse på samme vilkår som enkeltbilletter til korte rejser, dog skal der bruges mindst 2 zoner.

Refusion

Restzoner på Mobilklippekort kan op til et år efter kortets udløb (fra købstidspunktet) godtgøres ved skriftlig henvendelse til DSB Kundeservice via dsb.dk/mobilklip. Godtgørelse sker til pålydende restværdi.

Køb

Læs mere om hvordan du kan købe mobilklippekort.

[Køb mobilklippekort](#)

Handelsbetingelser

Du kan få en kvittering på dit køb ved at gå til denne side på DOTs hjemmeside: www.dinoffentligetransport.dk/kvittering. Kvitteringen kan ikke benyttes som billet. Vær opmærksom på, at hvis du skifter telefonnummer, er det ikke længere muligt at hente kvitteringer på køb via dit gamle telefonnummer. For at logge på skal du nemlig modtage en kode via SMS på det telefonnummer, som var registreret, da købet blev foretaget.

Mobilklippekort

Et Mobilklippekort har 20 klip/zoner og koster 150 kr. Klippekortet benyttes som betalingsmiddel til køb af mobilbilletter zone 2-8, hvorved du får rabat. Øvrige billetter købes med betalingskort eller faktura.

Mobilklippekortet har en gyldighed på 12 måneder fra købsdatoen. Udløbsdatoen vil være angivet på dine Mobilklippekort. Restzoner tilbagebetales i op til et år efter udløb ved at skrive til DSBs Kundecenter via formularen www.dsb.dk/mobilklip. Læs mere om refundering på www.dinoffentligetransport.dk/refunder_klip.

Når du har købt et Mobilklippekort (via "Mobilklippekort" knappen på forsiden), skal du derefter vælge den billet, du ønsker at købe. Hvis den kan købes med Mobilklippekortet, og du har mobilklip nok til den valgte billet, vil app'en foreslå Mobilklippekortet som betalingsmiddel.

Tilbagebetaling

Mobilbilletter kan ikke tilbagebetales eller ændres. Mobilklippekort kan tilbagebetales, jf. afsnittet ovenfor.

Det er hermed vores påstand, at hvis klager havde noteret sig teksten på de forskellige skærbilleder på mobiltelefonen og ikke blot var startet forfra, ville klager med det samme have været klar over, at forklaringen på, at hun ikke modtog de ønskede billetter var, at app'en ikke kunne få betaling.

Med ovenstående forklaring og vedhæftede dokumenter mener vi det fastslået, at årsagen til, at klager ikke modtog de ønskede billetter til sin telefon, ikke skyldes en fejl på app'en men derimod en fejlbetjening fra klagers side. Da klager desuden valgte at stige på toget førend billetterne var modtaget på den mobile enhed er det vores vurdering, at kontrolafgiften er pålagt med rette.

Vi fastholder således vort krav om betaling af kontrolafgift 00544997 på 750,- kroner."

Hertil har klageren bemærket:

" Siden indsendelsen af min klage, er der foretaget grundlæggende ændringer af appens design med mere fokus på brugervenligheden af den nye DOT app. Dette glæder mig som bruger, og samtidig bekræfter det, at der åbenbart *har* været behov for grundændringer i appen.

Når metro service afslutter med at skrive: "...årsagen til, at klager ikke modtog de ønskede billetter til sin telefon, ikke skyldes en fejl på app'en men derimod en fejlbetjening fra klagers side", så nægter Metro hverken at anderkende eller påtage ansvar for en funktion på det gamle DOT app, som netop ikke fungerede (se venligst beviserne i min oprindelig klage).

Det er desuden et problem, når den pågældende metrokontrollør, som udstedte kontrolafgiften, blot afviste at vejlede mig i anvendelsen af appen med begrundelsen: "Jeg kender ikke appen... jeg ved ikke hvorfor, den ikke fungerer. Det er ikke mit ansvar. Ring til firmaet". Fra en borgers og en brugers perspektiv forventes der at en kontrollør er bekendt med samtlige metoder rejsebilletter kan købes. Hvis en kontrollør engang kan vejlede mht. appens manglende præstation, hvordan skal en borger kunne gøre det bedre?"

Hertil har indklagede bemærket:

" Som vi indledte vores første svar i denne klagesag med, er der ganske rigtigt foretaget opdateringer i den for sagen relevante app. Vi mener imidlertid ikke, at opdatering og opgradering af app'en nødvendigvis kan tolkes som et udtryk for, at den tidligere app var fejlbehæftet. Det er helt almindeligt, at alle mulige apps bliver re-designet og opdateret i en uendelighed, det uanset om der er tale om DOT appen, apps til parkering, Den Blå Avis, MobilePay osv.

Vi må atter understrege, at der ikke var fejl på app'en men, at der var tale om en betjeningsfejl fra klagers side. Klager forsøgte simpelthen, at købe et produkt på telefonen, som app'en ikke kunne hente betaling for. Vi henviser til vor tidligere svar for en udførlig forklaring.

I lyset af ovenstående samt med reference til tidligere korrespondance fastholder vi således vort krav om betaling af kontrolafgift 00544997 på 750,- kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand