

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2020-0071

**Klageren:** XX  
2100 København Ø

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. nedsat til 125 kr. grundet manglende forevisning af gyldigt Ungdomskort ved kontrollen, idet kortet ikke var blevet overført til Ungdomskortappen på klagerens mobiltelefon

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer den nedsatte kontrolafgift, og gør gældende, at det skyldes en fejl hos DSB, at Ungdomskortet ikke var blevet overført til appen på hans mobiltelefon

Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. juni 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som 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.

-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som i mange år har benyttet Ungdomskort leveret til DOT's Ungdomskortapp og administreret af DSB, havde fornyet sit Ungdomskort med gyldighed fra 2. marts 2020. Den 29. februar 2020 modtog han følgende sms fra DSB:



Da klageren den 9. marts 2020 rejste med Metro linje M3 til Kongens Nytorv st., var der efter Marmorkirken st. kontrol af hans rejsehjemmel. Imidlertid kunne han ikke forevise det gyldige Ungdomskort, idet der i appen på hans mobiltelefon kun lå et Ungdomskort, som var udløbet den 1. marts 2020, og da der ikke var datasignal i Metroen, kunne han ikke i forbindelse med kontrollen hente/downloade det gyldige Ungdomskortet til appen. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at kunne forevise rejsehjemmel. Kontrolløren har på den elektroniske kontrolafgift som årsag angivet: "RK: Glemte kort".

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte, at på trods af en bekræftelse på e-mail om, at Ungdomskortet var downloadet til appen, var kortet ikke at finde ved kontrollen, hvilket efter klagerens opfattelse måtte skyldes en fejl i selve appen. Han oplyste, at han havde måttet af- og geninstallere appen for at få Ungdomskortet downloadet.

Metro Service nedskrev den 12. marts 2020 kontrolafgiften til 125 kr. efter reglen om glemt pendlerkort og anførte, at der ikke var registreret fejl på appen på kontroltidspunktet, og at det kunne være på grund af manglende signal, at klageren ikke kunne up-loadet Ungdomskortet, når han befandt sig under jorden, hvorfor han skulle sikre sig, at kortet var up-loadet og kunne fremvises, inden han steg på Metroen.

Metro Service har under ankenævns sagen oplyst, at når et Ungdomskort er hentet/downloadet til mobiltelefonen, forsvinder kortet ikke igen, hvis dataforbindelsen mistes.

## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

På baggrund af en tidligere ankenævns sag vedrørende Ungdomskort (2019-0040), hvor DSB og Metro Service oplyste: "I den App, som klager benytter, bliver Ungdomskortet automatisk fornyet ved gyldighedsstart", har sekretariatet bedt Metro Service om at præcisere, om levering af Ungdomskort til Ungdomskortappen normalt kræver en aktiv handling fra modtagerens side.

Hertil har Metro Service svaret:

"Jeg har gennemlæst vores forskellige svar i den klagesag du henviser til; 2019-0040.

Jeg forstår ikke hvordan Ankenævnet kan udlede, at det ikke skulle være nødvendigt at downloade det fornyede kort til mobilen.

I 2019-0040 har vi blandt andet svaret følgende:

Allerede dagen før kontrolafgiftens udstedelse (hvor det tidligere kort var udløbet) eller senest den 21. januar 2019 inden påstigning, burde klager imidlertid have forsøgt at hente sit nye Ungdomskort ned på sin mobil. Havde han forsøgt dette, ville han – inden påstigning i metroen – have kunnet konstatere, at dette kort ikke var blevet fornyet som forventet, og han ville derfor have haft mulighed for at anskaffe anden form for gyldig rejsehjemmel.

og

Klager henviser til, at han troede hans ungdomskort var blevet fornyet, dette til trods forsøgte han ikke at få det nye kort downloadet på mobilen, inden han steg på metroen den 21. januar 2019. Havde han forsøgt at downloade, ville han have opdaget, at kortet ikke var fornyet, og han ville således have kunnet anskaffe sig anden form for gyldig rejsehjemmel.

Det svarer lidt til hvis man modtog sit ungdomskort med brevpost. Så skulle man åbne kuverten, kontrollere at navn, periode, zoner etc. stemte overens med hvad man forventede og medbringe plastik kortet på sin rejse. Hvis man ikke gjorde det, så ville man få en kontrolafgift ved billettering. Hvis man så bagefter henvendte sig til kundeservice med en kopi af det gyldige, om end glemte ungdomskort, så ville afgiften blive nedskrevet til 125 kroner.

Og således også med det digitale kort. Telefonen/appen kan sammenlignes med postkassen, men man skal åbne/downloade kortet, og kontrollere at alt stemmer og så huske at medbringe det på rejsen.

I den konkrete sag havde klager ikke åbnet det til appen senest tilsendte ungdomskort, og han har dermed ikke fulgt rejsereglernes bestemmelser om, at man dels skal sikre sig at man har fået hvad man har bestilt og dels at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed *inden* man stiger om bord på transportmidlet, og derfor kunne han ikke fremvise kortet ved kontrol og derfor er kontrolafgiften pålagt med rette.

Da klager sidenhen har henvendt sig er det blevet dokumenteret, at selvom han ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, så havde han dog et gyldigt ungdomskort og afgiften er derfor nedskrevet til 125 kroner."

Hertil har klageren bemærket:

"Mit problem har aldrig ligget med at jeg ikke tjekkede mit kort, mit problem var, at det nye kort slet ikke var klar til download i appen, hvilket kontrolløren kunne bekræfte da han tjekkede kortet. Der skulle derfor en geninstallation af appen til, for at tvinge download af kortet. Derudover stod det gamle kort stadig som værende aktivt. Derfor er min holdning, at der har ligget en fejl i deres system så jeg ikke har fået afsendt billetten, og derfor fik en bøde. Dette kan svare til, som de selv

beskriver, at PostNord har mistet kuverten med mit kort under afsending, og jeg derfor har fået en bøde på et grundlag hvor DSB har begået en fejl.”

Metro Service er herefter kommet med følgende kommentarer:

”Vi henleder opmærksomheden til vores svar af 23. marts 2020:

*Sagsbehandleren satte sig i forbindelse med DSB, som kunne bekræfte, at klager har et gyldigt Ungdomskort (2. – 31. marts).*

*DSB oplyste desuden, at der ikke har været fejl i app'en hvilket også underbygges af, at klager – efter egne oplysninger – kunne downloade kortet i samme øjeblik han forlod metroen.*

#### **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 f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. 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 fik sin kontrolafgift den 9. marts 2020. Som nævnt ovenfor var Ungdomskortet gyldigt i perioden 2. – 31. marts.

Det vil sige, at klager har haft mere end en uge til at downloade kortet – og HVIS han ikke kunne dét, så sørge for at undersøge hvorfor han ikke kunne hente kortet og afhjælpe problemet ved at henvende sig til Ungdomskort/DSB.

Men der har ikke været fejl i appen. Og selv HVIS, der havde været fejl i appen, ville klager have haft pligt til at sørge for anden form for rejsehjemmel inden han steg ombord på toget.

At kortet ikke kunne downloades omtrent 40 meter under gadeplan er ikke nogen fejl i appen. Det kan ikke forventes altid at have fuld netforbindelse når man befinder sig dybt under jorden hvilket blandt andet er en af årsagerne til, at man skal sørge for selv at sikre sig, at kort/billet er endeligt modtaget på den mobile enhed inden man stiger ombord.”

Klageren har til dette bemærket:

”Mit problem har aldrig ligget med at jeg ikke tjekkede mit kort, mit problem var, at det nye kort slet ikke var klar til download i appen, hvilket kontrolløren kunne bekræfte da han tjekkede kortet. Der skulle derfor en geninstallation af appen til, for at tvinge download af kortet. Derudover stod det gamle kort stadig som værende aktivt. Derfor er min holdning, at der har ligget en fejl i deres system så jeg ikke har fået afsendt billetten, og derfor fik en bøde. Dette kan svare til, som de selv beskriver, at PostNord har mistet kuverten med mit kort under afsending, og jeg derfor har fået en bøde på et grundlag hvor DSB har begået en fejl.”

Hertil har Metro Service svaret:

”Vi henleder opmærksomheden til vores svar af 23. marts 2020:

Sagsbehandleren satte sig i forbindelse med DSB, som kunne bekræfte, at klager har et gyldigt Ungdomskort (2. – 31. marts).

DSB oplyste desuden, at der ikke har været fejl i app'en hvilket også underbygges af, at klager – efter egne oplysninger – kunne downloade kortet i samme øjeblik han forlod metroen.

#### 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 f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. 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 fik sin kontrolafgift den 9. marts 2020. Som nævnt ovenfor var Ungdomskortet gyldigt i perioden 2. – 31. marts.

Det vil sige, at klager har haft mere end en uge til at downloade kortet – og HVIS han ikke kunne dét, så sørge for at undersøge hvorfor han ikke kunne hente kortet og afhjælpe problemet ved at henvende sig til Ungdomskort/DSB.

Men der har ikke været fejl i appen. Og selv HVIS, der havde været fejl i appen, ville klager have haft pligt til at sørge for anden form for rejsehjemmel inden han steg ombord på toget.

At kortet ikke kunne downloades omtrent 40 meter under gadeplan er ikke nogen fejl i appen. Det kan ikke forventes altid at have fuld netforbindelse når man befinder sig dybt under jorden hvilket blandt andet er en af årsagerne til, at man skal sørge for selv at sikre sig, at kort/billet er endeligt modtaget på den mobile enhed inden man stiger ombord.”

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Da klageren rejste med Metroen den 9. marts 2020, kunne han ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hans Ungdomskort ikke var hentet/downloadet til Ungdomskortappen på hans mobiltelefon.

Kontrolafgiften på 750 kr. blev dermed pålagt med rette.

Metro Service har efterfølgende ved klagerens henvendelse nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr. efter reglen i de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.5 om nedskrivning af kontrolafgift, når et gyldigt personligt pendlerkort ikke har kunnet forevises ved kontrollen.

Af Handelsbetingelser for Ungdomskort fremgår, at et digitalt Ungdomskort først er gyldigt, når det er modtaget på enheden og kan fremvises på forlangende, og på DSB's hjemmeside fremgår, at brugeren efter at have modtaget sms om, at kortet er klart til levering, skal åbne appen og følge anvisningen.

Ankenævnet bemærker, at klageren 2 dage før første gyldighedsdag, den 29. februar 2020, modtog en sms fra DSB om, at Ungdomskortet var klar til at blive downloadet. Det fremgik også, at hvis Ungdomskortet viste sig ikke at være klar til download, skulle han kontakte DSB senest hverdagen før kortet skulle gælde fra.

Efter det oplyste kunne klageren umiddelbart efter kontrollen hente/downloade Ungdomskortet til appen, hvorfor ankenævnet, uanset at klageren måtte af- og geninstallere appen for at modtage det gyldige Ungdomskort, ikke kan lægge til grund, at fejl i appen var årsag til, at klageren ikke havde Ungdomskortet i Ungdomskortappen, da han rejste med Metroen den 9. marts 2020.

Endvidere kan det efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat, at der ikke var dataforbindelse i Metroen, hvorved klageren ikke kunne hente Ungdomskortet i forbindelse med kontrollen, idet klageren skulle have sikret sig, at Ungdomskortet var downloadet til appen, før han steg ombord på Metroen.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde den nedsatte kontrolafgift.

Det bemærkes afslutningsvis, at SMS'en, som udsendes, når Ungdomskortet er klar til download, efter ankenævnets opfattelse godt kan tydeliggøres ved at oplyse brugeren om, at Ungdomskortet aktivt skal downloades til app'en, før der rejses på kortet.

## **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 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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.

### **Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler:**

Punkt 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 f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

...

Punkt 2.7.5 - Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

### **Fra Handelsbetingelser for Ungdomskort:**

”

#### **Gyldighed**

Ungdomskortet er gyldigt til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og metro inden for gyldighedsperioden og gyldighedsområdet. Gyldighedsperioden starter kl. 04.00 på kortets første gyldighedsdag. Perioden slutter kl. 03.59 efter sidste gyldighedsdag. Det digitale Ungdomskort er først gyldigt, når det er modtaget på enheden, og kan fremvises på forlangende. Hvis du afbryder dit studie og din rabatperiode derfor bliver afbrudt, vil dit aktuelle Ungdomskort være fuldt gyldigt indtil kortet er udløbet.

...

#### **Levering**

##### **Digitalt via DSB app eller mitungdomskort app:**

Kortet leveres til den server, der vedligeholder de personlige kortinformationer og som har forbindelse til app'en på din smartphone. Det digitale Ungdomskort skal altid vises/kan kun benyttes på den enhed og det telefonnummer, hvor den er registreret.

Kopiering, ændring eller videresendelse af digitale Ungdomskort til anden person er ikke tilladt. Det er strafbart efter straffeloven at rejse på digitalt Ungdomskort, der er kopieret eller forfalsket, ligesom det også er strafbart at forfalske, kopiere, ændre og videresende digitalt Ungdomskort. Eventuelt misbrug kan anmeldes til politiet.

Et Ungdomskort betragtes som benyttet, hvis det vises på din smartphone i gyldighedsperioden.

Hvis du sletter app'en, bliver dit digitale Ungdomskort også slettet. Hvis du senere installerer app'en igen på samme enhed, bliver det digitale Ungdomskort overført til enheden igen.

...

”

### **Fra DSB's hjemmeside:**

”

Sådan får du dit Ungdomskort i Mit Ungdomskort app

### **Gælder for dig der bor og studerer i samme takstområde på Sjælland**

- 1 Når du bestiller ungdomskortet på [mitungdomskort.dk](http://mitungdomskort.dk), skal du downloade appen
- 2 Det gør du ved at scanne den QR kode, som bestillingssystemet giver dig, med din mobiltelefon.
- 3 Alternativt kan du selv downloade Mit Ungdomskort i [App Store](#) eller [Google Play](#)
- 4 Når du har modtaget en sms om at kortet er klar til levering skal du åbne appen og følge anvisningen

”

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

#### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg tog den 9. Marts metroen med metroringen efter at have betalt 666 kr for et ungdomskort. Her blev jeg kontrolleret hvorefter kontrolløren bemærkede at kortet var udløbet den 1. Marts. Dette kort var dog ikke automatisk downloadet til min telefon grundet en fejl i ungdomskortsappen – en fejl jeg har oplevet før og har været i kontakt med DSB vedrørende dette. Denne gang blev jeg dog svært skuffet da jeg fik en kontrolafgift med kommentaren om at jeg skulle klage over afgiften. Dette gjorde jeg, men efter denne er blevet behandlet er jeg på ingen måde tilfreds med resultatet. Min klage går på at flere ting ikke er blevet undersøgt inden afgørelsen:

- 1) Metroselskabet siger at der ikke var en fejl i appen på tidspunktet på afgiften. Dette er korrekt, men det var dog ikke her jeg hævder at fejlen ligger. Fejlen på Ungdomskortets app har været omkring månedsskiftet hvor kortet er blevet udstedt, hvorved de simpelthen ikke har kunnet sende mig den. Jeg blev nødt til at gå ud af metroen, afinstallere appen, og geninstallere den for at tvinge den til at downloade kortet.
- 2) De havde endda sendt mig en email den 2. marts om at de har sendt appen til mig. Når man modtager en bekræftelse af at de har sendt et kort går man nødvændeigvis også ud for at dette reelt set er blevet sendt.
- 3) De kan se at jeg har haft et kort – det er registreret til mit CPR-nummer og der er absolut ingen tvivl om at jeg har betalt et højt beløb for at kunne komme til og fra skole med metroen. Dog vælger de at tage et imaginært beløb på 125,- på at behandle en sag minimalt, uden reelt set at undersøge alle muligheder for at fejlen ligger hos dem.

Det kan simpelthen ikke passe at jeg som studerende med minimal indkomst skal betale to måltider fordi de har lavet en fejl.”

#### **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 de 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](http://www.m.dk) og på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige 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 9. marts 2020 kl. 10:13 på strækningen Marmorkirken station – Kongens Nytorv station. På sin telefon fremviste klager et Ungdomskort, som dog var udløbet den 1. marts. Da klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

#### **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 f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. 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).

## 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke.



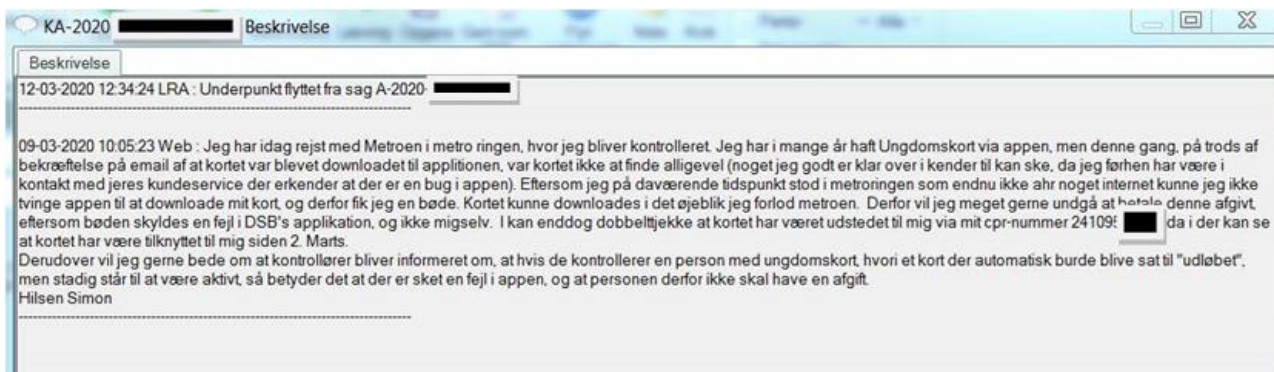
Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

## 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemte kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

Klager henvender sig Kundeserviceafdelingen og forklarer således:



Sagsbehandleren satte sig i forbindelse med DSB, som kunne bekræfte, at klager har et gyldigt Ungdomskort (2. – 31. marts).

DSB oplyste desuden, at der ikke har været fejl i app'en hvilket også underbygges af, at klager – efter egne oplysninger – kunne downloade kortet i samme øjeblik han forlod metroen.

Uanset hvilken type rejsehjemmel man benytter sig af har man selv ansvaret for, at kort/billet kan fremvises på forlangende. Download af mobil rejsehjemmel er afhængig af netforbindelse og derfor skal man sikre sig, at kort/billet allerede er downloadet til fx telefonen inden man stiger ombord. Når man først har hentet fx sit Ungdomskort via app'en så forsvinder kortet ikke igen blot fordi man mister netforbindelsen. At klager først, men uden held, forsøger at downloade sit kort da han bliver kontrolleret mellem Marmor kirken og Kongens Nytorv (hvor man befinder sig ca. 40 meter under gadeplan), skyldes ikke en fejl i app'en. Hvis klager, som rejserreglerne foreskriver, havde kontrolleret om hans nye Ungdomskort var korrekt downloadet til telefonen inden han steg ombord på metroen kunne han have undgået kontrolafgiften.

Da DSB har bekræftet, at klagers Ungdomskort var gyldigt den 9. marts har vi nedskrevet kontrolafgiften til 125 kroner som rejserreglerne giver mulighed for. Men da årsagen til at klager ikke kunne fremvise det gyldige kort skyldes, at han ikke havde sørget for at kontrollere/downloadet kortet inden ombordstigning er vi ikke af den mening, at der i denne sag er grundlag for en annullering af afgiften og fastholder således vort krav på 125 kroner."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævningsformand