

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0078
- Klageren:** XX  
2680 Solrød Strand
- Indklagede:** DSB v/DSB S-tog  
**CVR-nummer:** 25050053
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende mobilbillet. Manglende fuld aktindsigt samt ønske om godtgørelse for anvendt tid med klagesagen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyrerne, og gør gældende, at det ikke var muligt for hende at benytte den nye mobilapp, som hele tiden gav fejlmeddelelser, og at hun heller ikke via Rejseplanen fik mulighed for at købe billet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, men har frafaldet de pålagte rykkergebyrer
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. september 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til DSB, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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

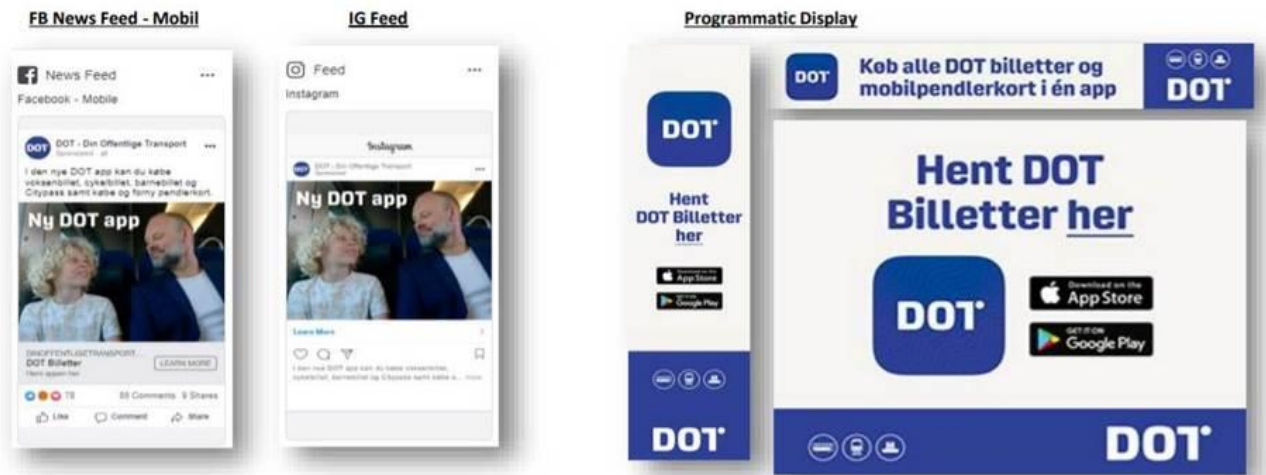
-oOo-

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:

Den 19. november 2019 lukkede DOT Mobilbilletter app for salget af billetter og henviste til DOT Billetter app. Dette havde der ifølge DSB siden april 2019 været informeret om på forskellige platforme som sociale medier, DOT's hjemmeside og i trykte medier:

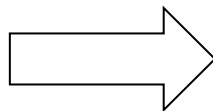
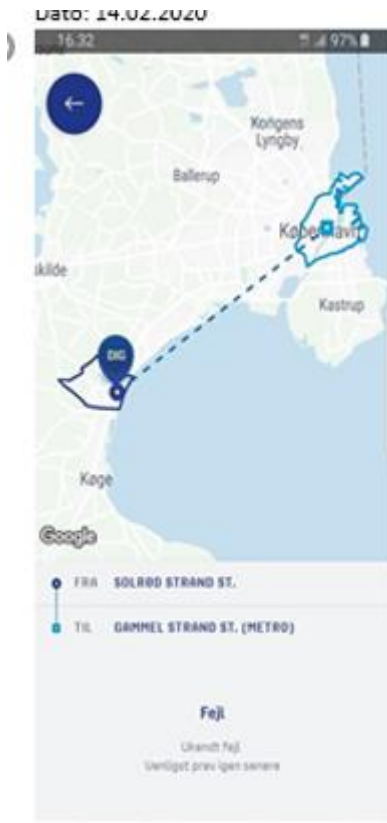


Klageren skulle den 30. november 2019 rejse med S-toget fra Solrød Strand st. til Peter Bangsvej st. Forinden ville hun købe en mobilbillet i den tidligere DOT app, som var installeret på hendes telefon. Hun modtog derfor en pop-up-besked om, at appen ikke længere blev opdateret, og at hun skulle installere den nye DOT app i stedet:



Klageren oprettede sig i den nye app kl. 16:18:05 og steg derefter på toget.

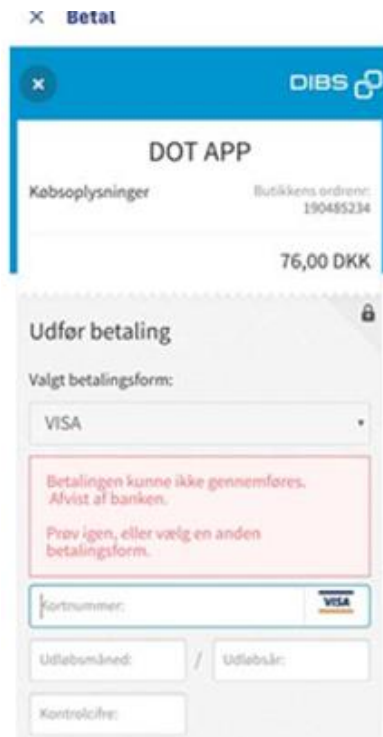
Ifølge klageren forsøgte hun flere gange at taste til -og fra-destinationen for at købe billet til det korrekte antal zoner, men hun fik en fejlmeddelelse: "Ukendt fejl – prøv igen senere":



Efter flere forsøgt lykkedes det hende at komme videre til betalingsmodulet, men selv om kortoplysningerne var autoudfyldt, kom der endnu en meddelelse om fejl. Klageren tastede derpå kortoplysningerne i hånden, og appen gik videre fra købsiden, men kom til sidst med endnu en meddelelse om, at betalingen ikke kunne gennemføres og var afvist af banken.

Hun kom i tanke om, at man fra Rejseplanen kunne købe billet, men her kom der en rød besked: "Du kan ikke købe billet til denne rejse".

Klageren forsøgte derpå flere gange igen at indtaste kortoplysningerne fra både sit VISA og Mastercard manuelt i DOT appen, men hver gang kom der en meddelelse om, at betalingen var afvist af banken:



Til sidst frygtede hun, at hendes kort var blevet spærret. Dette var imidlertid ikke tilfældet, hvilket hun fik besked om kl. 16:33 fra banken.

Endelig gik hun ind på DSB's hjemmeside for dér at købe en billet, men i mellemtiden kom en kontrollør kl. 16:38, som godt kunne se hendes forsøg på køb af billet, men som alligevel ved Friheden st. udstedte en kontrolafgift på 750 kr. og foreslog hende at kontakte kundeservice.

Dette gjorde hun telefonisk kl. 17:05, hvor de bekræftede, at de godt kunne se fem købsforsøg, men de kunne ikke oplyse, hvad fejlen beroede på.

Ifølge de tekniske logs skete købsforsøgene på de nedennævnte tidspunkter:

| Status     | Handling                  | Beskrivelse  | Link                        | Udført Af | Tidspunkt              |
|------------|---------------------------|--|-----------------------------|-----------|------------------------|
| Gennemført | Billet oprettet           | Zonebillet (2 zoner)                                       | <a href="#">Se detaljer</a> | Kunden    | 19 Dec 2019 - 15:46:39 |
| Gennemført | Billet oprettet           | Zonebillet (7 zoner)                                       | <a href="#">Se detaljer</a> | Kunden    | 19 Dec 2019 - 09:53:19 |
| Gennemført | Kundinformation opdateret | FirstName,LastName,Email,DateOfBirth,ReclieveEmailReceipts |                             | Kunden    | 01 Dec 2019 - 21:03:29 |
| Bestilt    | Billet oprettet           | Zonebillet (7 zoner)                                       | <a href="#">Se detaljer</a> | Kunden    | 30 Nov 2019 - 16:41:36 |
| Bestilt    | Billet oprettet           | Zonebillet (7 zoner)                                       | <a href="#">Se detaljer</a> | Kunden    | 30 Nov 2019 - 16:29:50 |
| Bestilt    | Billet oprettet           | Zonebillet (7 zoner)                                       | <a href="#">Se detaljer</a> | Kunden    | 30 Nov 2019 - 16:25:27 |
| Bestilt    | Billet oprettet           | Zonebillet (7 zoner)                                       | <a href="#">Se detaljer</a> | Kunden    | 30 Nov 2019 - 16:22:36 |
| Bestilt    | Billet oprettet           | Zonebillet (7 zoner)                                       | <a href="#">Se detaljer</a> | Kunden    | 30 Nov 2019 - 16:21:18 |
| Gennemført | Kunde oprettet            |  |                             | Kunden    | 30 Nov 2019 - 16:18:05 |

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at annullere kontrolafgiften og redegjorde for sagsforløbet som ovenfor.

Den 19. december 2019 fastholdt DSB kontrolafgiften, fordi der ikke havde været registreret fejl i DOT Billetter appen, og da oplysningerne fra DIBS om afvisning af betalingerne skyldtes, at klageren ikke havde indtastet kortnummeret korrekt.

Dette bestred klageren i en henvendelse af 23. december 2019 til DSB Kundeambassadør, og hun oplyste, at nu havde hun fået appen i brug, så den fejl, der havde været, måtte DSB have fået rettet.

Den 11. februar 2020 fastholdt Kundeambassadøren DSB's afgørelse og henviste til, at togturen var påbegyndt kl. 16:18, men klagerens første købsforsøg var kl. 16:21. Den omstændighed, at der skulle downloades en ny app, ændrede ikke ved sagen.

Da klageren havde modtaget verifikationskoden til den nye app kl. 16:17, mente hun, at dette godtgjorde forsøg på køb af billet inden ombordstigning, og hun anmodede oplyst, hvad DSB havde gjort for at undersøge den fejl, hun havde oplevet i deres system, og fra hvornår de havde varslet den nye app.

Kundeambassadøren svarede den 14. februar 2020, at der ikke var noget nyt i sagen og gav ankevejledning til ankenævnet. Samme dag anmodede klageren på ny oplyst, hvad Kundeambassadøren havde gjort for at undersøge den fejl, hun havde oplevet i deres system, og fra hvornår de havde varslet den nye app. Hun bemærkede, at appen fortsat gav fejlmeddelelser ved indtastning af destinationerne.

Klageren modtog et autosvar fra Kundeambassadøren om, at hun skulle se bort fra eventuelle betalingsopkrævninger, da betalingsfristen var sat i bero, indtil der var truffet en endelig afgørelse i sagen, og at der kunne gå 10-12 uger.

Den 21. februar 2020 sendte Kundeambassadøren til klageren kopi af den pop-up-besked, som brugerne havde fået siden den 19. november 2019, og som klageren fik den 30. november 2019, og anførte, at DSB i et internt notat til Kundeambassadøren havde oplyst, at der ikke var registreret fejl i appen den 30. november 2019.

Klageren anmodede om aktindsigt, som DSB's Koncernsekretariat besvarede den 6. marts 2020 således:

”

Tak for dine henvendelser af 11. og 14. februar og 3. marts til DSB's Kundeambassadør, hvor du beder om aktindsigt i "min sag, oplysning og dokumentation for hvad I har gjort for at undersøge den/de fejl jeg oplevede den pågældende aften, samt dokumentation for hvornår I varslede om skift til ny app i den gamle app."

Kundeambassadøren har læst dine henvendelser og bedt mig svare dig. Jeg skal indledningsvis beklage, at vi ikke har færdigbehandlet sagen inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen.

Vi har gennemgået og foretaget en konkret vurdering af akter med relevans for din anmodning, herunder sager, dokumenter og oplysninger, jf. forvaltningslovens § 9.

Vedhæftet følger alt materiale fra sagen om den udstedte kontrolafgift. Bemærk at vi af hensyn til S-togsrevisoren har overstreget dennes navn hvor dette forekommer.

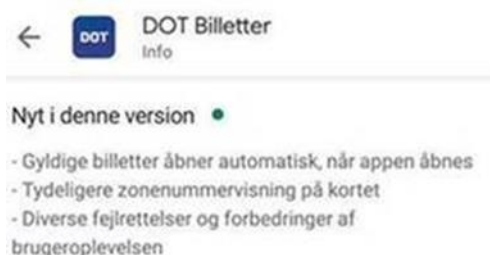
I det vedhæftede materiale er endvidere korrespondance mellem DOT og deres leverandør af DOT-app'en vedr. udfasning af den gamle app og varsling herom. Dette materiale udleveres i henhold til offentlighedsloven.

Vi skal for god ordens skyld oplyse, at der ikke er administrativ klageadgang i forhold til DSB's afgørelser i aktindsigtssager. Har du nyt til sagen, eller er du ikke tilfreds med DSB's afgørelse, er du velkommen til at kontakte os igen.

Med venlig hilsen

”

Den 24. marts 2020 skrev klageren til Kundeambassadøren og "aktindsigt@dsb.dk", at hun havde modtaget endnu en rykkerskrivelse fra DSB, som de skulle slette, da hun ikke accepterede kontrolafgiften. Hun redegjorde endnu engang for forløbet og tilføjede, at DSB ikke havde orienteret tilstrækkeligt om den nye app ved kun at have advaret med pop-up-besked i perioden fra den 5. - 19. november 2019, hvor den gamle app udgik. Videre anførte hun, at der nu var lavet rettelser i Rejseplanen og DOT Billetappen, så man kunne gennemføre køb af billet, og hun henviste til, at DOT havde skrevet følgende:



Endelig anførte hun, at hun kun havde modtaget 2 billeder i aktindsigten, men at der stod, at der var 3 billeder med, og at billedet fra købsforsøgene var ulæseligt. Derudover sendte hun det hele til Transportministeriet, hvilket fik Kundeambassadøren til at svare, at de ikke kunne behandle hendes klage, da en klage ikke kunne behandles to steder, og at Kundeambassadøren ikke besvarede henvendelser om aktindsigt. Til dette svarede klageren, at der alene var tale om en orienteringsskrivelse til Transportministeriet.

Kundeambassadøren skrev den 26. marts 2020 med klagevejledning til ankenævnet, at klagen over kontrolafgiften allerede var behandlet og skulle have været betalt den 21. februar 2020, hvilket var baggrunden for rykkerskrivelserne til klageren.

I løbet af den 26. marts 2020 korresponderede parterne flere gange om sagen, idet klageren fortsat bestred DSB's ret til at pålægge kontrolafgiften og rykkergebyr og bad om at blive ringet op af en ledende medarbejder.

Under den efterfølgende ankenævns sag har DSB fremlagt logs fra transaktionsdetaljerne fra DIBS, hvoraf det fremgår, dels at betalingerne blev *afvist*, og at "*Kortlængde forkert. Kortlængden svarer ikke til udsteders forventninger.*" Bilagene er forelagt for ankenævnets medlemmer. DSB har frafaldet rykkergebyrerne, da klageren den 14. februar 2020 modtog et autosvar fra Kundeambassadøren om, at betalingsfristen var sat i bero, indtil de havde truffet afgørelse i sagen.

Sekretariatet har spurgt DSB om følgende:

Til brug for ankenævnets behandling af ovennævnte sag, bedes DSB undersøge hos DIBS, hvad formuleringen:

*" Kortlængde forkert. Kortlængden svarer ikke til udsteders forventninger."*

dækker over. Beskeden fremgår som kode 165 i et af transaktionsbilagene fra DIBS. DSB bedes undersøge hos DIBS, om klagerens korts udløbsdato var skyld i denne fejlmeddelelse.

Endvidere bedes DSB nærmere undersøge, hvad baggrunden var for, at der blev givet en fejlmeddelelse ved nedennævnte indtastning i den nye app, selv om der står anført, at fejlen er ukendt; herunder om dette var en af de fejlrettelser, som blev foretaget efterfølgende, jf. klagerens oplysninger om, at der har været diverse fejlrettelser i opdateringen af den nye app:



DSB har svaret følgende:

"Beskeden fra DIBS "*Kortlængde forkert. Kortlængden svarer ikke til udsteders forventninger.*" betyder, at det kortnummer, som er blevet indtastet af kunden, ikke har det korrekte antal cifre.

Den fejlbesked, som klager fik, da hun ville fremsøge rejserute, skyldes, at der på tidspunktet for søgningen ikke var tilstrækkelig netdækning fra klagers mobil. Der er derfor ikke tale om en fejl i Appen, og det er derfor ikke noget, som kan ændres med en fejlrettelse. Alt efter hvilken netværksudbyder, som der benyttes, kan der være "svag" dækning i nogle områder, hvorfor det kan være nødvendigt at gentage søgningen."

## Til dette har klageren gjort gældende:

”DSB uddyber, at de har kørt kampagner vedr. den nye DOT billet app, men ikke omkring nedlukning af deres gamle app. DSB kan dog heller ikke forvente at deres kunder har Facebook og Instagram, eller i så fald, at de bruger disse som info kanal til at finde nyt om DSB's app.

Det havde været mere nærliggende at bruge en push besked via app'en, så man som kunde får en pop-up besked på sin mobil, som DSB f.eks. gjorde i nedenstående eksempler – dermed gør DSB hvad der står i deres magt for at de kunder som det vedrører, også modtager den nødvendige information:



Som det ses på billedet, er der fuld 4G signal, så den ukendte fejl skyldes hverken telefon eller dårligt signal fra mobiloperatøren (TDC/YouSee):





Vedr. de transaktionsdetaljer og ordreinformationer som DSB nu har delt i sagen, har jeg nedenstående bemærkninger:

| Nr. | Transaktions-detajler/Ordreinformation   | Bemærkning   |
|-----|--|--|
| 1   | <p>Tidspunkt for køb: 30/11 2019 16:21:18<br/>                     Tidspunkt for autorisation: 30/11 2019 16:21:47<br/>                     Ordrenr.: 67848649<br/>                     Transaktionsnr.: 2622059434<br/>                     DIBS Transaktionsnummer: 2622059434<br/>                     Beløb: 76,00 kr.<br/>                     Gebyr: 2,20 kr.<br/>                     Actioncode: D20 Cancelled</p>   | Hvad betyder "D20 Cancelled"?  |
| 2   | <p>Tidspunkt for køb: 30/11 2019 16:22:36<br/>                     Tidspunkt for autorisation: 30/11 2019 16:26:12<br/>                     Ordrenr.: 756474488<br/>                     Transaktionsnr.: 2622061754<br/>                     DIBS Transaktionsnummer: 2622061754<br/>                     Beløb: 76,00 kr.<br/>                     Gebyr: 2,00 kr.<br/>                     Actioncode: D20 Cancelled</p>  | <p>Registreringstidspunkt på autorisation ligger efter 3. transaktion (2622061682) er startet og afsluttet, hvilket indikere en "bug"</p> <p>Hvad betyder "D20 Cancelled"?</p> |
| 3   | <p>Tidspunkt for køb: 30/11 2019 16:25:27<br/>                     Tidspunkt for autorisation: 30/11 2019 16:26:03<br/>                     Ordrenr.: 927588965<br/>                     Transaktionsnr.: 2622061682<br/>                     DIBS Transaktionsnummer: 2622061682<br/>                     Beløb: 76,00 kr.<br/>                     Gebyr: 2,00 kr.<br/>                     Actioncode: D20 Cancelled</p>  | Hvad betyder "D20 Cancelled"?  |
| 4   | <p>Tidspunkt for køb: 30/11 2019 16:29:50<br/>                     Tidspunkt for autorisation: 30/11 2019 16:30:32<br/>                     Ordrenr.: 190485234<br/>                     Transaktionsnr.: 2622064490<br/>                     DIBS Transaktionsnummer: 2622064919<br/>                     Card enrolled - no<br/>                     Beløb: 76,00 kr.<br/>                     Gebyr: 2,00 kr.<br/>                     Actioncode: 165 - Kortlængde forkert</p> | <p>Transaktionsnr. noteret i "Transaktionsdetaljer" stemmer ikke oversens med DIBS transaktionsnr. noteret i "Orderinformation" trods samme ordrenummer?</p>                   |
| 5   | <p>Tidspunkt for køb: 30/11 2019 16:41:36<br/>                     Tidspunkt for autorisation: ?<br/>                     Ordrenr.: ?<br/>                     Transaktionsnr.: ?<br/>                     DIBS Transaktionsnummer: ?<br/>                     Actioncode: ?</p>   | DSB har ikke delt informationer om sidste transaktion  |

*OBS! Dankortet som blev brugt, har og havde fuld dækning, havde ingen fejl og der var ingen problemer med at bruge det andre steder samme aften. Dette kan påvises via Nordea, og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har mit samtykke til at indhente disse oplysninger, hvis det findes nødvendigt i denne sag."*

DSB har herefter forklaret de 5 afbrudte købskoder med, at klageren alene tastede sig ind som gæstebruger, idet hun ikke oplyste navn og e-mail, at købet blev afbrudt 4 gange og, at der én gang blev tastet forkert antal cifre i kortnummeret.

Hertil har klageren oplyst:

"Jeg har læst DSB's svar igennem. Jeg synes det er ærgerligt at de ikke vedkender at app'en var fejlbehæftet og at de ikke sammenholder de fejlrettelser de har fået lavet efterfølgende med den/de fejl jeg oplevede på daværende tidspunkt. For en god ordens skyld vil jeg slå fast, at jeg som bruger ikke har afbrudt noget køb og at jeg har indtastet korrekte oplysninger – om deres system har loopet og endt ud i en "D20 Cancelled" af mangel af bedre, kan jeg ikke svarer på. Det man oplevede som bruger var, at når jeg havde godkendt købet, stod app'en og tænkte og kom til sidst med fejl. Idet 2. og 3. transaktion var i gang på samme tid og at 5. transaktion slet ikke blev sendt til NETS, taler for at der har været en "bug" i systemet."

Sekretariatet anmodede derfor DSB om, at det undersøges nærmere, hvilke fejlrettelser, der blev foretaget i appen, og om der hos NETS/DIBS kan komme meddelelse om "cancelled" selv om det ikke er kunden selv der afbryder købet, men en eller anden hændelse, der automatisk afbryder købet, og giver koden "cancelled".

Til dette oplyste DSB følgende:

"Herunder er listet de fejlrettelser, som er foretaget i DOT appen siden november 2019. Listen er udarbejdet af en ekstern IT Leverandør.

## 1.1 Rettelser til Android app

- Ombygning af funktionel håndtering af pushnotifikationer
- Håndtering af fra-zone med mere end 1 zone
- DIBS-parametre kan nu konfigureres fra APIet
- Dataindsamling vedr. valgt rejse ved bestilling af pendlerkort og relationsrejse
- Automatisk visning af gyldig billet ved app opstart
- Pop-op hvis start og/eller slut zone afviger fra søgekriterierne
- Forbedret fejlhåndtering (differentiering af fejlbeskeder)
- Synliggørelse af zonenumber på kort
- Tilføjelse af TEST vandmærke på billetter købt i staging appen
- Mulighed for betaling med MobilePay
- Nulstilling af fra-til søgning ved brug af manuelt zonevalg

- Ændring af visning af City Pass gyldighedstid
- Låsning af app visning i højformat
- Visning af stationsnavne ved zoom på kort

Koden "cancelled" kan fremkomme af forskellige årsager og indikerer, at det ikke har været muligt at gennemføre købet.

DSB har endvidere undersøgt, hvor mange billetkøb der blev gennemført i DOT Appen den 30. november i tidsrummet 16:20 – 16:45. Der er i dette tidsrum solgt 5.730 billetter, hvilket må tolkes som, at der ikke har været et generelt problem med DOT Appen, som har forhindret klager i at købe billet til rejsen."

Til dette har klageren anført:

"Hvorvidt at der er tale om et generelt problem eller sporadisk problem, har jeg ikke forudsætningerne for at kunne afgøre, men DSB kan heller ikke lave en sådan afgørelse ved blot at se på antal ordrer der er gået igennem, uden at se på antal ordre der er gået galt – og da de ikke har kunne se alle fejl jeg har fået i app'en, må det formodes at de heller ikke kan se alle fejl andre kunder har fået.

Jeg er glad for at DSB nu har droppet tidligere forklaringer om, at jeg som kunde skulle have dårligt netværk, forkert kortnummer og annulleret køb og nu selv medgiver, at købene ikke har været muligt at gennemføre og at det kan have flere forskellige årsager. Sammenholdt med de fejlmeddelelser som jeg tidligere har fremvist i sagen, kan der ikke være tvivl om, at jeg som kunde har handlet i god tro og har i stor udstrækning forsøgt at købe billet."

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### Vedrørende kontrolafgiften:

Det er et grundlæggende princip i den kollektive transport, at der skal betales korrekt pris for rejsen, og at passageren skal have gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning.

Klageren steg om bord på S-toget kl. 16:18 efter at have downloadet den nye DOT Billetter app på sin telefon, men inden hun havde bestilt, købt og modtaget en gyldig billet. Det viste sig efterfølgende, at hun ikke kunne gennemføre købsforsøgene, og hun blev ved kontrollen pålagt en kontrolafgift for manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet finder, at kontrolafgiften dermed blev pålagt med rette.

Ankenævnet har efter en samlet bedømmelse af sagens tekniske oplysninger og parternes forklaringer ikke et grundlag for at statuere, at fejlmeddelelserne og de afbrudte købsforsøg beroede på forhold, som DSB var ansvarlig for. Ankenævnet har tillagt det en betydelig vægt, at der efter det oplyste i tidsrummet mellem kl. 16:20 og 16:45 blev solgt 5.730 billetter i DOT appen.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren ikke inden ombordstigning sikrede sig, at hun kunne gennemføre et billetkøb i appen eller billetterede på anden vis fx via SMS eller billet fra billetautomaten på stationen, selv om der afgik tog hvert 10. minut.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen.

DSB har under ankenævns sagen erkendt, at autosvaret af den 14. februar 2020 kunne misforstås, hvorfor det efter ankenævnets opfattelse ikke kan afvises, at fastholdelse af rykkergebyrerne har været en medvirkende faktor til klagerens indbringelse af sagen for ankenævnet. Herefter skal DSB godtgøre klagerens udgifter til klagebyret.

#### Vedrørende aktindsigten:

Ankenævnet finder, at der ikke er tilstrækkeligt grundlag for at statuere, at der ikke blev givet klageren den fornødne aktindsigt. Det var uheldigt, at der blev fremsendt utydelige data sheets, men det er ikke tilstrækkeligt tungtvejende til at udtale kritik.

Mailen af 21. februar 2020 blev sendt til klagerens e-mailadresse, som hun havde anvendt i hele korrespondancen, og den må derfor antages at være kommet frem til klageren, men er i øvrigt efterfølgende genfremsendt af DSB.

#### Vedrørende godtgørelse for anvendt tid med klagesagen:

Der er ikke noget grundlag, hvorpå klageren er berettiget til en godtgørelse for medgået tid med klagesagen.

### **RETSGRUNDLAG:**

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.

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

#### **Klageren anfører følgende:**

"D. 30.11.2019 skulle jeg med toget kl. 16.18 fra Solrød Strand station til Peter Bangs Vej. Jeg tager sjældent toget og bruger derfor app'en "DOT Mobilbilletter", da man her kan købe billet efter behov. Denne eftermiddag går jeg, som jeg plejer, ind for at købe en billet på "DOT Mobilbilletter", men får et pop-up vindue i app'en, hvor det meddeles at app'en ikke længere vedligeholdes og der henvises til at man downloade den nye app "DOT Billetter".

Jeg går derfor i app store, søger efter den nye app "DOT Billetter" og downloader denne som anvist. Da jeg åbner app'en, bliver man bedt om at aktivere app'en med mit mobilnummer. Jeg modtager derefter en sms kl. 16.17 med verifikationskoden 6857.

Efter at have indtastet verifikationskoden, kunne jeg endelig få lov til at indtaste "Fra" og "Til" destination for at købe en billet i den nye app. Men her får jeg den første fejl, hvor der står "Ukendt fejl –Venligst prøv igen senere" - (billeddokumentation sendt til DSB).

Jeg får fejlen flere gange, men efter et par forsøg kommer app'en op med muligheden for at vælge køb af rejsen/de antal zoner, som app'en har beregnet. Jeg vælger derefter 1 voksen billet og fortsætter til kortbetaling.

Mine kort-oplysninger udfyldes først automatisk (via autoformular på mobilen), jeg udfylder mine kontrolcifre og godkender (billedeksempel sendt til DSB). App'en gik videre fra købssiden, stod derefter og tænkte, og kom til sidst med en fejl.

Jeg går derefter tilbage og udfylder alle kortoplysningerne i hånden, og sørger selvfølgelig for at tjekke at alle oplysninger er korrekt oplyst (min tanke var, at der måske var mismatch imellem app'ens formular og autoformularen med mine kortoplysninger, som ellers altid virker). App'en gik derefter igen videre fra købssiden, stod og tænkte, og kom til sidst med en fejl.

Jeg kommer i tanke om, at der via app'en "Rejseplanen" er en "Køb" knap, når man har søgt sin rejseplan frem. Derfor forsøger jeg at gå i app'en "Rejseplanen", søger min rejse frem, vælger rejsen og trykker "Køb" nederst på siden. Her kunne jeg vælge "Enkeltbillet", hvorefter der blot stod med rød skrift "Du kan ikke købe billet til denne rejse". Det var vel af mærke inden jeg havde mulighed for at indtaste nogen form for oplysninger.

Jeg gik derefter tilbage til den nye app "DOT Billetter" og prøver igen at indtaste "Fra" og "Til" destination, udfylder igen alle kortoplysningerne i hånden, og sørger selvfølgelig igen for at tjekke at alle kortoplysninger er korrekt oplyst for at købe en billet i den nye app, men oplever stadig samme fejl. Dette gentager jeg x antal gange i frustration.

Til sidst fik jeg en ny fejlbesked i app'en "DOT Billetter" om at betalingen nu var afvist af banken. Denne fik jeg taget et skærmprent af, som jeg har delt med DSB.

Jeg bliver bekymret for om at app'en nu er skyld i, at mit kort er blevet spærret og skriver straks til min bank( kl. 16.33), som skriver at der ikke er noget der afvist fra dem. Der var ikke fejl på kortet - (billeddokumentation over samtalen med banken sendt til DSB).

Jeg går igen ind på DSB's hjemmeside og søger efter billetkøb og før jeg kommer videre, kommer der en kontrollør, som jeg henvender mig til og fortæller ham om situationen (kl. 16.38). Han er venlig og kunne godt se, at jeg havde forsøgt at købe billet på forskellig vis – han tog nogle billeder af det han mente var relevant og sagde til mig, at jeg skulle ringe ind til 70157000 for at få information om de kunne se mine forsøg på billetkøb, samt at jeg skulle skrive en klage hurtigst muligt.

Jeg ringede derfor til 70157000 umiddelbart efter (kl. 17.05) og talte med en kvindelig medarbejder som undersøgte sagen og godt kunne se, at jeg havde forsøgt at købe billet via app'en 5 gange, men hun sagde godt det så mærkeligt ud og kunne desværre ikke se hvad fejlen skyldtes. Hun henviste til, at dette var oplysninger som DSB kundecenter også havde adgang til og vi takkede af og afsluttede samtalen.

D. 02.12.2019 sendte jeg som aftalt en henvendelse ind til DSB kundecenter, hvor jeg kort ridser sagen op, da både kontrollør og kvinden jeg talte med fra "DOT Billetter" mente jeg havde en god sag.

D. 19.12.2019 får jeg svar fra DSB om at de fastholder kontrolafgiften, da de ikke kan bekræfte, at der har været fejl på DSB's udstyr, da jeg skulle købe billet. De skriver derudover at de mener at fejlen skyldes, at jeg ikke har indtastet mit kortnummer korrekt og betalingen har derfor ikke kunne gennemføres.

D. 23.12.2019 skriver jeg ind til [kundeambassadoeren@dsb.dk](mailto:kundeambassadoeren@dsb.dk) for at få foretaget en ny vurdering af min klagesag. Her gør jeg opmærksom på at mine kortoplysninger var indtastet korrekt og forklarer at man slet ikke får lov til at trykke "ok" hvis kortnummer eller andet ikke er korrekt, så det er simpelthen en dårlig forklaring, som kun har til sinde at lægge skylden over på mig som kunde.

D. 11.02.2020 modtager jeg en afgørelse hvor DSB fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften.

D. 11.02.2020 skriver jeg retur, at man i afgørelsen ikke har medtaget alle data fra den oprindelige klage – mit første forsøg på at købe billet var via den gamle app og da den ikke virkede downloadede jeg den nye og afventede en verifikations kode, som jeg modtog fra jer kl. 16.17. Denne SMS er en del af den dokumentation kontrolløren tog med i sagen og denne SMS bekræfter at jeg har forsøgt at købe billet før påstigning af tog.

Jeg skriver samtidig at, hvis de alligevel fastholder afgørelsen må jeg gå videre med den, og har i den anledning behov for at få oplyst hvad de har gjort for at undersøge den fejl jeg oplevede den pågældende aften, og samtidig have oplyst fra hvornår de varslede om skift til ny app i den gamle app.

D. 14.02.2020 får jeg svar retur fra DSB med følgende "Da der ikke er nye oplysninger til sagen, finder Kundeambassadøren ikke grundlag for at ændre afgørelsen, og denne vil derfor blive fastholdt. "

D. 14.02.2020 svarer jeg retur "Vil du venligst oplyse og dokumentere hvad i har gjort for at undersøge den fejl jeg oplevede den pågældende aften, og samtidig dokumentere fra hvornår i varslede om skift til ny app i den gamle app, så jeg kan tage disse oplysninger med til ankenævnet?"

D. 03.03.2020 får jeg en rykkerskrivelse i e-boks

D. 03.03.2020 ringer jeg til kundeservice og får oplyst at sagen ikke er sat i bero og siger at dette kun kan ske via skriftlig henvendelse. De hjælper dog med at fjerne rykkergebyret.

Jeg skriver derefter følgende mail: "Hej igen, Jeg vedkender mig ikke jeres ret til, at udskrive en kontrolafgiften til mig i denne sag, da jeg på intet tidspunkt har haft til hensigt ikke at købe billet, men pga. jeres nye app gav flere fejl, lykkedes det ikke at købe billet – i har al den data der er nødvendig for at kunne medgive at det er korrekt.

Jeg har fået en rykkerskrivelse fra DSB i går – rykkergebyret er fjernet af DSB kundeservice, men i bedes venligst sætte kontrolafgiften i bero, så der ikke kommer flere rykkere mens sagen kører.

Jeg beder endnu engang om agtindsigt i min sag, oplysning og dokumentation for hvad i har gjort for at undersøge den/de fejl jeg oplevede den pågældende aften, samt dokumentation for hvornår i varslede om skift til ny app i den gamle app.

OBS! Jeres nye app giver stadig fejl – måske fejltæksten bør rettes til, at kunden skal købe sin billet via "?", i

stedet for "Venligst prøv igen senere"."

D. 06.03.2020 modtager jeg agtindsigten fra DSB

D. 12.03.2020 ligger der en rykker 2 fra DSB via e-boks.

D. 24.03.2020 sender jeg svar retur, om at jeg har fået endnu en rykkerskrivelse fra DSB med dertilhørende rykkergebyr, som de bedes slette og de bedes venligst sætte kontrolafgiften i bero, så der ikke kommer flere rykkere, da jeg fastholder at jeg ikke vedkender mig deres ret til at udskrive en kontrolafgiften til mig i denne sag.

Samtidig sender jeg al det data jeg har brugt tid på at samle, som underbygger at de har haft en fejl i den nye app. Jeg gør også opmærksom på at jeg har bedt om agtindsigt, hvori ikke alle tilgængelige billeder fremgår (der kan medsendt 2 billeder, men det fremgår at der er 3 billeder og flere oplysninger er i så dårlig kvalitet at det ikke kan tydes (og medsender dokumentation for dette).

D. 26.03.2020 sender DSB et svar retur "Kundeambassadøren har tidligere behandlet din klage over kontrolafgiften. I denne sag fik du ikke medhold, og kontrolafgiften skulle være betalt den 21. februar 2020. Det er årsagen til, at du har fået rykkere fra DSB. Såfremt du ikke er tilfreds med den trufne afgørelse, kan du klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)"

D. 26.03.2020 svarer jeg retur "I det at jeg ikke vedkender mig jeres ret til at udskrive en kontrolafgiften til mig i denne sag, har i ikke ret til at udskrive rykkere eller sende sagen videre til RKI. Det er jeg sikker på, at jeres juridiske afdeling kan fortælle mere om.

Så bekræft venligst at du har slettet rykkerskrivelse fra DSB med dertilhørende rykkergebyr, og at i nu har sat kontrolafgiften i bero, så der ikke kommer flere rykkere.

Det lader ikke til at du har læst hele min mail igennem? Hvis du har, kan du se at der er flere ting som jeg gør opmærksom på, som i bedes tage med i jeres behandling af sagen. I har blandt andet givet agtindsigt i min sag, hvor i har sendt utilstrækkelig data – det bedes i rette op på."

D. 26.03.2020 svar DSB retur "Vi har fra Kundeambassadøren ikke yderligere at tilføje til den trufne afgørelse og henviser til de tidligere svar, der er sendt til dig.

Du har mulighed for at få din klagesag vurderet af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet vil kontakte DSB, når de modtager din klage, og i den forbindelse vil DSB sætte betalingsopkrævningen i bero. Kundeambassadøren har ikke mandat til at vurdere klager, som vedrører aktindsigt."

D. 26.03.20 svarer jeg retur "Så må jeg bede dig om at få en leder til at ringe mig op – i har ikke ret til at udskrive rykkere og bedes slette både rykker og rykkergebyr, samt sætte kontrolafgiften i bero. Jeg har talt med jer via 70131415 d. 03-03-2020, og der henviste den venlige medarbejder til at i ikke havde sat sagen i bero som i skulle. Jeg har i dag forsøgt at ringe igen, men der er svarer på pga. coronavirus."

D.26.03.20 svarer DSB retur "Vi har ikke yderligere kommentarer og må henvise dig til Ankenævnet."

D. 26.03.20 svarer jeg "Jeg må bede dig om at få en leder til at ringe mig op – i har ikke ret til at udskrive rykkere og bedes slette både rykker og rykkergebyr, samt sætte kontrolafgiften i bero."

D. 26.03.20 svarer DSB "Hvis du vil have din sag genbehandlet, er du nødsaget til at henvende dig til Ankenævnet [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)"

D. 26.03.20 svarer jeg "Nu går jeg ud fra at du blot gør hvad du får besked på fra din ledelse, så derfor må jeg bede om at få lov at tale med en leder – Jeg har fuld forståelse hvis det ikke kan lade sig gøre nu pga. covid-19, men så bedes i sætte kontrolafgiften i bero, så der ikke kommer flere rykkere, indtil det er muligt. Udover at jeg ikke vedkender mig jeres ret til at udskrive en kontrolafgiften til mig i denne sag, så sagen skal sættes i bero, har jeg bedt om aktindsigt, hvortil jeg har modtaget utilstrækkeligt data. Derfor har jeg bedt jer om at sørger for at jeg får tilsendt det jeg mangler og indtil dette er modtaget, så skal sagen sættes i bero og rykkeren slettes, som blev tildelt selvom jeg ikke har modtaget tilstrækkelig data i den agtindsigt jeg har bedt om.

Som sagt har jeg forsøgt at ringe til 70131415 #9, men der er svarer på pga. coronavirus, hvor der også meddeles at der ikke sendes rykkere ud de næste 14 dage – så måske er sagen allerede sat i bero?"

D. 26.03.20 svarer DSB "Hvis du vil have din sag yderligere undersøgt, skal du gøre dette via Ankenævnet for Bus, Tog og Metro."

D. 26.03.20 svarer jeg "Lad mig venligst tale med en anden kollega, som har større kendskab til jeres juridiske forpligtelser?"

D. 26.03.20 svarer DSB "DSB har udstedt og fastholdt en kontrolafgift i overensstemmelse med lovgivningen på området, Jernbaneloven § 14, <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2015/686> Såfremt du ikke er tilfreds med afgørelsen truffet af DSB og Kundeambassadøren, kan du klage til Ankenævnet [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)"

Så min klage vedr.:

- at DSB ikke vil give mig ordentlig/fyldestgørende aktindsigt
- at DSB ikke vil sætte min sag i bero, selvom jeg tydeligt ikke vedkender mig deres ret til at opkræve kontrolafgiften
- at DSB ikke genoptager min sag og tager mine oplysninger med i en afgørelse
- kontrolafgiften fra DSB, da jeg udfoldede rimelige bestræbelser på at købe gyldig billet

DSB afviser min klage med begrundelsen, at mit betalingsnummer ikke var indtastet korrekt og at der ikke havde været fejl i app'en. Begge påstande er ikke korrekt.

Jeg er 100% sikker på at de indtastede oplysninger var korrekte, hvilket underbygges af, at hvis mine kortoplysninger ikke var indtastet korrekt, havde jeg slet ikke fået lov til at komme videre fra betalingssiden - billeddokumentation er sendt til DSB på dette.

Derudover fremgår det, at DSB fra d. 19. november 2019 har lukket mulighed for køb i app'en og kun 14 dage før, d. 5. november 2019, har DSB lavet en simpel pop-up i den gamle app for at oplyse om skiftet. Det er simpelthen ikke særlig gennemtænkt, taget i betragtning af, at app'en højst sandsynligt bruges af dem der kun har behov for at købe billet en sjælden gang i mellem og ikke til hverdag. Det fremgår ikke at DSB skulle have gjort særlig opmærksom på skiftet til den nye app via andre sider eller medier.

Hvis DSB havde udvist rettidig omhu og sørget for at informere om den nye app på behørig vis, havde man som kunde haft mulighed for at forberede sig på den nye app og sætte tid af til at få den op og køre. At de så samtidig ikke har en form for karenperiode med lempelige afgørelser, når nu deres kunder oplever fejl i den nye app, første gang den tages i brug, så er det under al kritik.

Jeg var vildt frustreret over, at der skulle være så mange benspænd for at købe en enkelt billet - noget der plejede at tage 10 sekunder på app'en "DOT Mobilbilletter", skulle jeg pludselig bruge hele min togrejse på, en togrejse hvor jeg egentlig havde set frem til at kunne sidde at slappe af, inden jeg skulle være "på".



DSB kan se i deres system, at jeg hele tiden har forsøgt at købe billet fra Solrød Strand Station til destination – dvs. jeg har ikke ændret zoner eller andet. Det kan også ses hos DSB at jeg har været i gang med billet købet inden jeg steg på toget og lige op til at jeg møder kontrolløren.

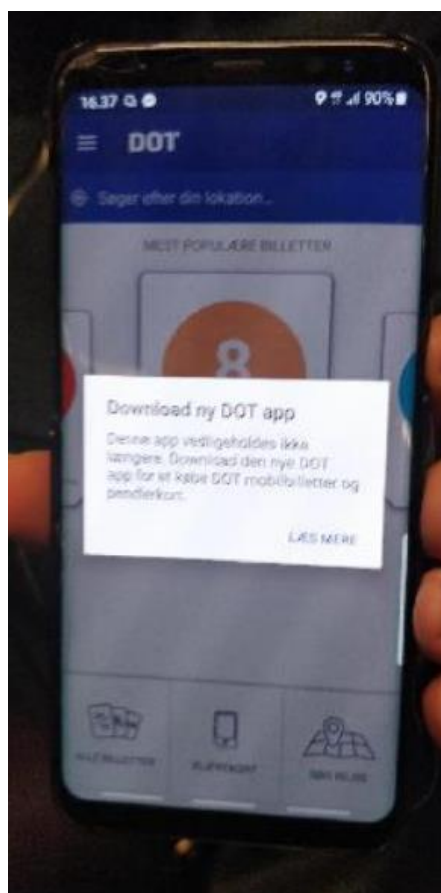
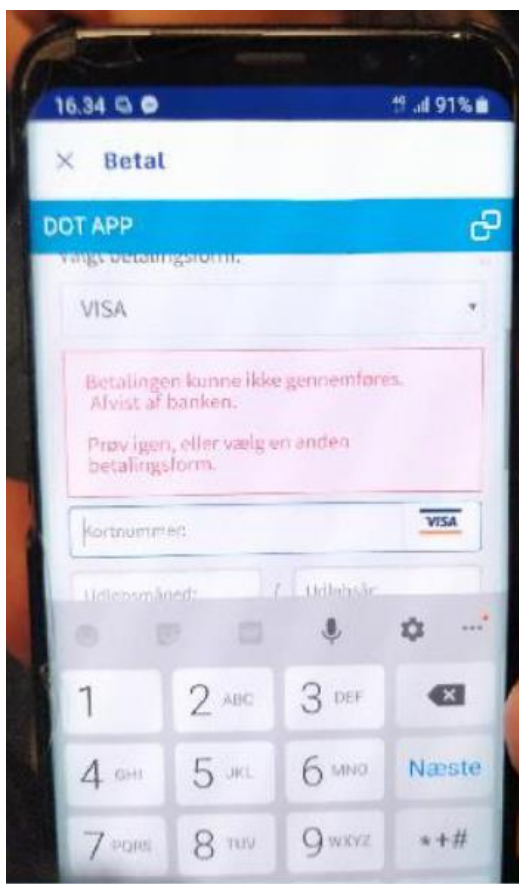
Man skulle næsten tro, at det er med fuldt overlæg, at de besværliggøre købsprocessen for deres kunder, så de kan tjene ekstra – for ellers jeg begriber ikke, sagen taget i betragtning, at de ikke blot beklager den dårlige kundeoplevelse og lukker sagen.

Jeg kan dog konstatere at de siden min oplevelse, både har lavet rettelser i app'en "Rejseplanen" og "DOT Billetter", således man nu i "Rejseplanen" navigeres videre til siden "Din offentlig transport.dk", når man vælger "Køb", i stedet for den røde skrift "Du kan ikke købe billet til denne rejse" og i "DOT Billetter" er der kommet en ny version med fejlrettelser og forbedringer (efter deres eget udsagn)."

### Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at der den 30. november 2020 kl. 16:38 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse mellem Friheden Station og Peter Bangsvej Station. Klager har selv oplyst, at hun steg på toget på Solrød Strand Station.

Ved kontrollen i toget har klager forevist sin telefon, hvor det på skærmen tydeligt er fremgået, at der ikke var købt billet. DSB har derfor haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde en kontrolafgift.



Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. januar 2020:

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan enkeltbillet købes kontant ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

**Billet kan kun købes før påstigning** ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog Region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus. Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog Region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Biletautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, Letbanen ved Aarhus og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort.

Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

### 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.

Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination. Dog gælder en zonebillet til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

#### 2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

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

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

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation eller i metroen senest 30 minutter efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed.

#### **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.

Klager har oplyst, at hun til rejsen ville købt billet i DOT appen, men at hun, da hun åbnede appen, fik en besked om, at den app, der var installeret på hendes telefon, ikke længere kunne benyttes. DSB kan oplyse, at der den 26. juni 2019 udkom en ny DOT app. Dette har der i en længere periode op til lanceringen været informeret om på flere måder og i flere kanaler. Det har derfor længe forinden den 30. november, hvor klager ville benytte appen til køb af billet, været oplyst, at der udkom en ny DOT app.

Klager fik den ny DOT app installeret på telefonen og forsøgt herefter at købe en billet til rejsen.

DSB kan oplyse, at det tog, som klager rejste med afgik fra Solrød Strand Station klokken 16:18. Det fremgår af klagers købsforsøg i den nye DOT app, at disse er foretaget hhv. kl. 16:21:18, 16:22:36, 16:25:27, 16:29:50 og 16:41:36.

Det betyder, at alle købsforsøg er foretaget ombord på toget. Allerede af den grund, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift, da klager er steget på toget uden at have købt en billet. Klager har således været vidende om, at hun ikke havde gyldig billet, da hun steg på toget.

At klager først på Solrød Strand Station blev opmærksom på, at hun ikke kunne købe billet i den DOT app, hun havde installeret på sin telefon, kan ikke fritage klager fra at skulle have en gyldig billet inden ombordstigning.

Fra Solrød Strand Station afgik der hvert 10. minut et S-tog, som klager kunne benytte. Klager havde derfor mulighed for at vælge en senere afgang uden at blive væsentlig forsinket og herved have tid til på anden vis at anskaffe sig gyldig billet til rejsen. Der findes flere billetautomater på Solrød Strand Station, ligesom der på DSB's hjemmeside findes informationer om, hvordan der på anden vis kan købes billet:

<https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/zonebilletten-sjælland-og-oerne-voksen/>

Klager har fra DSB fået svar på anmodninger om aktindsigt.

I henhold til selvbetjeningsprincippet for rejser med tog, er det klagers ansvar inden rejsen at sætte sig ind i de gældende billetregler og orientere sig om hvor og hvordan, der kan købes billet til rejsen. Klager havde flere muligheder for at anskaffe sig billet inden ombordstigning.

Som det fremgår af loggen på næste side, er klagers aktivitet i den ny DOT app sket den 30. november efter kl. 16:18, og er dermed foretaget ombord på toget.

Da klager ikke havde købt billet, inden hun steg på toget, kan DSB ikke imødekomme klagers krav. Da klager ikke har overholdt betalingsfristen, som var den 21. februar, og først henvendte sig til DSB igen den 24. marts, må DSB også afvise at imødekomme klagers krav om annullering af rykkergebyr."

### **Til dette har klageren anført:**

"DSB skriver: "DSB kan oplyse, at der den 26. juni 2019 udkom en ny DOT app. Dette har der i en længere periode op til lanceringen været informeret om på flere måder og i flere kanaler."

- I den aktindsigt DSB har givet, oplyses det at DSB blot har informeret om skiftet til ny app via en pop-up i den gamle app fra d. 5. november 2019. Derfor må DSB dokumentere og uddybe:
  - o hvilke måder tales der om, når der skrives "flere måder"
  - o hvilke kanaler der tales om, når der skrives "flere kanaler"
  - o hvilke datoer tales der om, når der skrives "i en længere periode".

DSB skriver: "Som det fremgår af loggen på næste side, er klager aktivitet i den nye app sket den 30. november efter kl. 16:18, er dermed foretaget ombord på toget."

- Dette er ikke korrekt. DSB udelader at de har sendt mig en verifikationskode som udløses via den nye app – denne modtog jeg på min telefon kl. 16:17, som tidligere dokumenteret. DSB bør kunne se i deres system, hvornår denne SMS blev genereret og dermed selv kunne se aktiviteten i den nye app startede før togets ankomst.

DSB bør også være bevidste om aktiviteten på app'en som skal til før handlingen "Kunde oprettet" får status "Gennemført" og at denne også tager tid. Derudover var toget ikke ankommet før det endelig lykkedes at få oprettelsen til at træde igennem - det kan skyldes at toget ikke præcist ankom kl. 16.18.00. Herefter startede dog det næste problem, hvor app'en gav fejlen "Ukendt fejl – Venligst prøv igen senere".

DSB skriver: " Fra Solrød Strand station afgik der hvert 10. minut et S-tog, som klager kunne benytte. Klager havde derfor mulighed for at vælge en senere afgang uden at blive væsentligt forsinket."

- Rejsen fra Solrød Strand station til Peter Bangs vej station er ikke en direkte forbindelse og kræver skift og det ville dermed have medført en væsentlig forsinkelse til destinationen.

DSB skriver: "Klager har fra DSB fået svar på anmodninger om aktindsigt"

- Først efter sagen blev bragt for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har jeg den 31. marts 2020 modtaget tilstrækkelig aktindsigt, hvor DSB bl.a. skriver "Jeg skal beklage, at ikke alle oplysninger i det den 6. marts fremsendte materiale kunne tydes."

DSB skriver: "Da klager ikke har overholdt betalingsfristen, som var den 21. februar, og først henvendte sig til DSB igen den 24. marts, må DSB også afvise at imødekomme klagers krav om annullering af rykkergebyr."

- Det er ikke korrekt. Jeg afventede svar fra min mail fra d. 11.02.2020, hvor jeg skriver til DSB om, at man i afgørelsen ikke har medtaget alle data fra den oprindelige klage og hvis de alligevel fastholder afgørelsen, må jeg gå videre med den, og har i den anledning behov for at få oplyst hvad de har gjort for at undersøge den fejl jeg oplevede den pågældende aften, og samtidig have oplyst fra hvornår de varslede om skift til ny app i den gamle app.
- D. 14.02.2020 skriver DSB: "Jeg er ked af at læse, at du ikke er tilfreds med Kundeambassadørens afgørelse af din klage. Da der ikke er nye oplysninger til sagen, finder Kundeambassadøren ikke grundlag for at ændre afgørelsen, og denne vil derfor blive fastholdt. Hvis du ønsker at anke afgørelsen, kan du kontakte Ankenævnet for Bus, Tog & Metro."
- D. 14.02.2020 skriver jeg: " Hej Gitte, Tak for svar. Vil du venligst oplyse og dokumentere hvad i har gjort for at undersøge den fejl jeg oplevede den pågældende aften, og samtidig dokumentere fra hvornår i varslede om skift til ny app i den gamle app, så jeg kan tage disse oplysninger med til ankenævnet?"
- D. 14.02.2020 får jeg et autosvar, hvor der bl.a. er skrevet "Tak for din henvendelse til DSB's Kundeambassadør  
Vi vil nu gennemgå din henvendelse og DSB's håndtering af sagen. Du kan forvente at høre fra os indenfor 10 – 12 uger.  
Har du modtaget en betalingsopkrævning fra DSB, bliver betalingsfristen sat i bero, indtil der er truffet en endelig afgørelse."
- D. 03.03.2020 ser jeg at jeg har modtaget en rykker fra DSB på kontrolafgiften og kl. 11.14 ringede jeg derfor til DSB-kundeservice på 70131415 og talte jeg med en medarbejder i 17 min og 50 sekunder. Medarbejderen hjalp med at slette rykkergebyret og derved må DSB også kunne se at den-

ne samtale er fundet sted. Medarbejderen vejledte mig ydermere til at sende en mail til DSB, for at sikre at sagen blev sat korrekt i bero.

- D. 03.03.2020 sendte jeg derfor en ny mail til DSB: "Hej igen  
Jeg vedkender mig ikke jeres ret til at udskrive en kontrolafgiften til mig i denne sag, da jeg på intet tidspunkt har haft til hensigt ikke at købe billet, men pga. jeres nye app gav flere fejl, lykkedes det ikke at købe billet – i har al den data der er nødvendig for at kunne medgive at det er korrekt.  
Jeg har fået en rykkerskrivelse fra DSB i går – rykkergebyret er fjernet af DSB kundeservice, men i bedes venligst sætte kontrolafgiften i bero, så der ikke kommer flere rykkere mens sagen kører.  
Jeg beder endnu engang om agtindsigt i min sag, oplysning og dokumentation for hvad i har gjort for at undersøge den/de fejl jeg oplevede den pågældende aften, samt dokumentation for hvornår i varslede om skift til ny app i den gamle app.  
OBS! Jeres nye app giver stadig fejl – måske fejlteksten bør rettes til, at kunden skal købe sin billet via "?" , i stedet for "Venligst prøv igen senere"."
- D. 03.03.2020 får jeg igen et autosvar, hvor der bl.a. er skrevet "Tak for din henvendelse til DSB's Kundeambassadør  
Vi vil nu gennemgå din henvendelse og DSB's håndtering af sagen. Du kan forvente at høre fra os indenfor 10 – 12 uger.  
Har du modtaget en betalingsopkrævning fra DSB, bliver betalingsfristen sat i bero, indtil der er truffet en endelig afgørelse."
- D. 06.03.2020 sender DSB et svar, hvor der bl.a. står: "Tak for dine henvendelser af 11. og 14. februar og 3. marts til DSB's kundeambassadør, hvor du beder om aktindsigt [...] Jeg skal indledningsvis beklage, at vi ikke har færdigbehandlet sagen inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen [...]"

DSB skriver at de har sendt en mail til mig den 21.02.2020 kl. 08.50. Denne mail vil jeg meget gerne se et skærmprent af i stedet for en copy/paste af teksten, som i princippet kan ændres. Jeg har ikke modtaget denne mail og finder det mærkværdigt i forhold til, at jeg har modtaget alle andre mails. Samtidig er nogle mails udeladt, så jeg vedlægger et dokument med skærmprent af hele korrespondancen vedr. denne sag.

Jeg fastholder min klage og vil gerne tilføje krav om kompensation for de ressourcer og den tid jeg har måtte lægge i denne sag."

### **Til dette har DSB svaret:**

"DSB kan oplyse, at der i forbindelse med lukning af den tidligere DOT Billet App har været kampagner omkring dette på flere digitale kanaler. Herunder er eksempler fra denne kampagne [udeladt gengivet ovenfor].

På DOT's hjemmeside har der siden april 2019 været disse informationer:

<https://dinoffentligetransport.dk/nydotapp> og [https://dinoffentligetransport.dk/faq\\_app](https://dinoffentligetransport.dk/faq_app).

Endvidere har der været kampagner i trykte medier. Ligesom det ved forsøg på at bruge den lukkede Billet App, som det først blev oplyst, når Appen blev åbnet, at det ikke længere var muligt at benytte

denne, og at der skulle downloades en ny. Denne besked fik klager også, da hun åbnede den udgåede App den 30. november:



Det har dermed meget tydeligt været oplyst, at der var kommet en ny DOT App, og at den ældre udgave ikke længere kunne benyttes.

Som det fremgår af loggen herunder [udeladt men forelagt ankenævnets medlemmer], er klagers første købsforsøg i Appen påbegyndt klokken 16:21:18, hvilket er efter, at klager steg ombord på toget. Da klager valgte at stige ombord, inden der var købt billet til rejsen, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede kontrolafgiften. At klager først skulle downloade og oprette sig som bruger i den ny Billet App, kan ikke fritage klager fra at skulle have gyldig billet inden ombordstigning.

DSB anerkender, at de automatiske kvitteringsmail, som blev sendt til klager, kunne opfattes som, at klager kunne afvente betaling af kontrolafgiften. DSB har på den baggrund annulleret de pålagte rykkergebyrer.

Klager har ønsket at se en mail fra den 21. februar – denne mail er medsendt.”

### **Klageren har hertil anført:**

”Hvis DSB havde udvist rettidig omhu og sørget for at informere om lukning af den gamle app på behørig vis, havde man som kunde haft mulighed for at forberede sig på den nye app og sætte tid af til at få den op og køre eller undersøge en anden billetform. DSB har medgivet at de ikke brugte en push besked via deres gamle app og dermed gjorde DSB ikke hvad der stod i deres magt for, at deres kunder med den gamle app modtog den nødvendige information om, at den gamle app blev taget ud af drift.

At de så samtidig ikke har en form for karenperiode med lempelige afgørelser, når nu deres kunder oplever fejl i den nye app første gang den tages i brug, men i stedet forsøger at bortforklare og skyde skylden over på deres kunder er under al kritik og set med mine øjne, et misbrug af deres monopol på kollektiv trafik. Den var i hvert fald ikke gået hos andre virksomheder, hvor man forsøger at undgå at kunderne går til konkurrenten.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand