

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0137
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet – klagen købte ikke, som han troede, en billet i DSB's billetapp, men kun en pladsbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke fremgik tydeligt under købs- og betalingsprocessen i DSB-appen, at han ikke købte en billet sammen med pladsbilletten
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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 28. oktober 2020 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren den 9. juni 2020 skulle rejse med DSB-tog fra København til Odense, kom han ved en fejl til kun at købe en pladsbillet i DSB-appen i stedet for såvel en billet som en pladsbillet. Dette opdagede han først ved kontrol i toget, idet kontrolløren gjorde ham opmærksom på, at han som rejsehjemmel foreviste en pladsbillet. Da klageren ikke kunne forevise en gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 13. juni 2020 DSB om at frafalde kontrolafgiften og oplyste, at han ved købet i appen blev bedt om at tilføje pladsbillet, hvilket han gjorde og bekræftede købet.

DSB fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde haft gyldig rejsehjemmel, og at det var hans eget ansvar at have en gyldig billet, inden han steg på toget.

Klageren anmodede herefter den 29. juni 2020 DSB's Kundeambassadør om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han pendler mellem København og Odense to til tre gange om ugen og har god erfaring med DSB-appen, men han var blevet snydt af appens ændrede design og krav om pladsbillet som følge af covid19. Da han på grund af sin vante brug af appen bekræftede købet hurtigt, lagde han ikke mærke til, at han faktisk ikke betalte noget ved købet. Han gjorde derfor gældende, at han burde have fået en advarsel i appen om, at han var ved at købe en pladsbillet uden en billet.

Efter en gennemgang af sagen afviste DSB's Kundeambassadør den 8. juli 2020, at der var grundlag for at træffe en anden afgørelse. Med henvisning til at klageren selv var ansvarlig for at sikre sig gyldig billet til rejsen, at det fremgik tydeligt i DSB-appen, om der blev købt en billet og/eller en pladsbillet, og at det fremgik af klagerens kvittering, at han havde købt en pladsbillet til 0 kroner, fastholdt Kundeambassadøren kontrolafgiften.

Klageren anmodede på ny Kundeambassadøren om at frafalde kontrolafgiften den 10. juli 2020, hvilket Kundeambassadøren afviste den 13. juli 2020 og anførte, at klageren ikke var kommet med nye oplysninger, og at det fortsat var Kundeambassadørens vurdering, at det fremgår tydeligt i DSB-appen under hele købsflowet, hvilken billet man køber.

DSB har indsendt følgende vedrørende købsflowet i DSB-appen:

Step 1: Afgangs- og ankomststation vælges og der klikkes på "Søg rejse".

Step 2: Kunden præsenteres for mulige rejseforbindelser og skal vælge den ønskede rejse.

Step 3: Kunden præsenteres nu for flere billettyper og skal krydse af ud for den ønskede.

Step 4: Kunden får vist sit valg inkl. prisen for det valgte.

Step 5: Hvis kunden ikke har tilvalgt en pladsbillet, får kunden denne besked i appen.

Step 6: Efter der er klikket på "Luk", skal kunden vælge det ønskede antal pladsbilletter og klikke på "Gem".

Step 7: Kunden skal herefter bekræfte køb og oplyses om prisen på det valgte. Er der kun valgt pladsbillet, vil der blive oplyst en pris på 0 kr. Billettypen valgt i step 3 skal fravælges af kunden selv – det sker ikke automatisk.

Step 8: Kunden får vist sit valg og får oplyst prisen på det valgte. Er der kun valgt pladsbillet, vil der blive oplyst en pris på 0 kr.

Step 9: Når kunden har valgt "Gå til betaling" bliver købet gennemført, og kunden får vist det købte. Er der kun valgt en pladsbillet oplyses det også her, at der er betalt 0 kr.

Køb billet

Enkeltbillet 299 kr.

Fleksibel og refunderbar billet

Tilføj pladsbillet 0 kr.
1 x Stillezone Plads Redigér

Billettens gyldighed

12:56 København H

14:07 Odense St.

Køb (299 kr.)

Bekræft køb

Tirsdag 14. jul. 2020

12:56 København H

14:07 Odense St.

Opsummering

1 x Stillezone Plads 0 kr.

Tilføj returbillet +

At betale: 0 kr.

Accepter betingelser

Gå til betaling (0 kr.)

Køb gennemført

Du har købt billet til:
Tirsdag 14. jul. 2020

1 x Stillezone P... Gyldig om < 1 t.

Vogn 61 · Plads 42

12:56 København H

14:07 Odense

Betalt: 0 kr.

Afslut

Ifølge klageren foregik hans køb fra "step 5" ikke som angivet af DSB ovenfor, men som angivet herunder:

Step 5: Hvis kunden ikke har tilvalgt en pladsbillet, får kunden denne besked i appen.

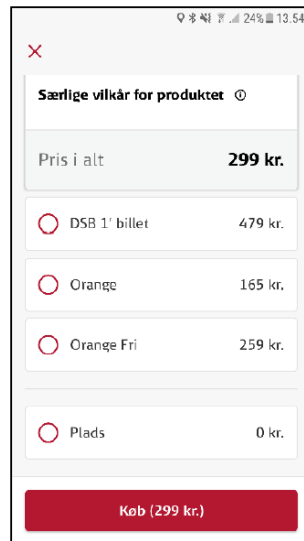
NB. Læg mærke til scroll-positionen. Hvis man som jeg har scrollet helt ned, før man klikker "Køb", vil man under beskeden om pladskrav se teksten "Plads 0 kr".



Step 6: Efter klik på "OK" skal man vælge at tilføje plads.

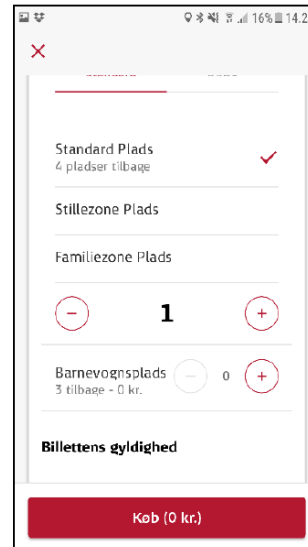
NB. Det er ikke noget som åbner automatisk, som DSB fremstiller det.

Da man allerede har valgt billet, er det intuitivt at klikke på "Plads 0 kr.". På grund af scroll-positionen ser man ikke andre muligheder for at tilføje pladsbillet.



Step 7: Ved klik på "Plads 0 kr." åbner skærmbilledet på telefonen som herunder.

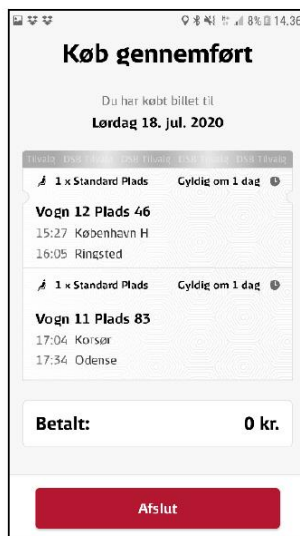
NB. Det fremgår ikke, at jeg nu kun er ved at købe pladsbillet. Klik på køb fører mig nu direkte til den sædvanlige betalingsproces.



Step 8: Man går videre til betaling ved 2 klik. Prisen er 0 kr., men forventningen er stadig, at man er ved at tilføje en gratis pladsbillet. Derfor undrer man sig ikke over prisen.



Step 9: Købet står som gennemført, selvom man reelt set ikke har betalt noget.



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

To medlemmer med i alt 3 stemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen med 2 stemmer) udtaler:

"Ved kontrollen den 9. juni 2020 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han i DSB-appen kun havde købt pladsbillet, men ingen billet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet og at sikre sig, at det købte svarer til det ønskede.

DSB-appen er et selvbetjeningsmiljø, og man må derfor som forbruger være ekstra opmærksom på, at det produkt, man modtager, svarer til det ønskede. Klageren har oplyst, at han er vant til at bruge DSB-appen, og vi finder derfor, at han burde have opdaget, at han samlet betalte 0 kr. ved købet og derved burde have indset, at han ikke havde købt en billet sammen med pladsbilletten.

Den omstændighed, at klageren scrollede ned og kom til at vælge "pladsbillet 0 kr." i stedet for "tilføj pladsbillet 0 kr.", kan derfor efter vores opfattelse ikke føre til, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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

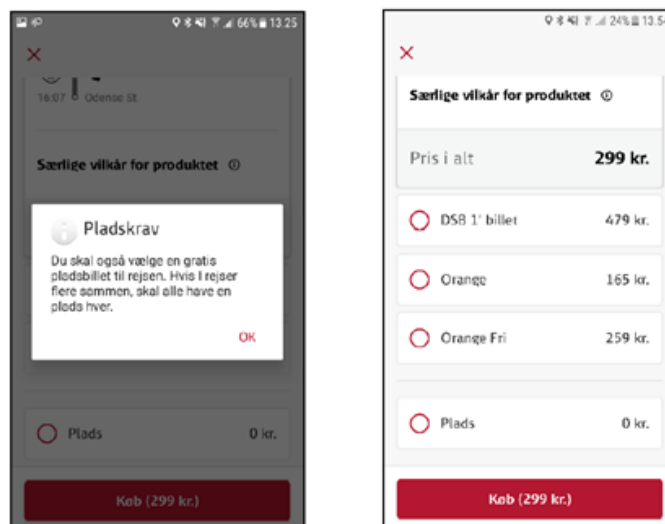
Klageren må derfor selv bære ansvaret for, at han ikke før påstigning gav sig tid til at kontrollere, at han havde modtaget såvel den ønskede billet som pladsbillet.

Vi bemærker afslutningsvis, at appens udformning kunne være bedre, idet der fx under "Køb gennemført" burde stå "du har købt *pladsbillet* til" i stedet for "du har købt *billet* til", når der kun er købt en pladsbillet. Dog bemærkes det med tilfredshed, at DSB efterfølgende allerede har foretaget nogle ændringer i appens udformning for at gøre den mere tydelig for passagererne."

To medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

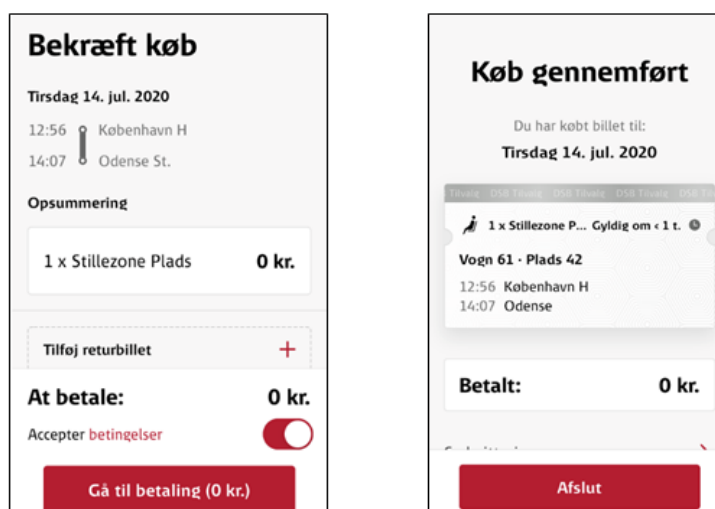
"Ved kontrollen den 9. juni 2020 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han i DSB-appen kun havde købt pladsbillet, men ingen billet. Kontrolafgiften blev dermed i kontrolsituationen pålagt med rette.

Vi lægger til grund, at klageren efter at have valgt billet scrollede ned, før han trykkede på den røde bjælke nederst "Køb (299 kr.)", og skærmbilledet med pop-up-beskeden om pladskrav, så derfor ud som vist på billedet nedenfor til venstre. Da han lukkede pop-up-beskeden ved at trykke på "ok", fik han vist skærmbilledet nedenfor til højre, hvor han ikke kunne se muligheden for at tilføje en pladsbillet til den valgte billet.



Efter vores opfattelse fremgår det ikke tydeligt af ovenstående skærbillede til højre, at der er tale om en hovedmenu, og at man ved at vælge "Plads – 0 kr." påbegynder en ny bestilling, som annullerer det tidligere foretagne valg af billet. Vi finder derfor, at det var naturligt, at klageren valgte "Plads – 0 kr.", når han netop i pop-up-beskedten havde fået oplyst, at han skulle vælge en gratis pladsbillet.

Selv om klageren bekræftede et køb til 0 kr. for pladsbilletten, var det efter vores opfattelse ikke tydeligt for ham i nedenstående skærbilleder, at der ikke var knyttet en billet til købet:



Således fremgår det af skærbilledet til venstre "Tilføj returbillet", hvilket efter vores opfattelse må indikere, at der er valgt en billet. Af skærbilledet til højre fremgår det "Du har købt billet til", hvorefter datoen vises, hvilket indikerer, at der er købt en billet til rejsen, ligesom det kun er vist med et piktogram og ikke med tekst, at der kun er købt en pladsbillet.

På denne baggrund finder vi, at der var stor risiko for at noget kunne gå galt ved køb i appen, hvorfor DSB må bære ansvaret for, at appens flow gav anledning til at klageren misforstod, hvad han havde købt og ikke indså, at han ikke havde købt en billet sammen med pladsbilletten.

Vi finder derfor, at DSB skal fratage kontrolafgiften mod klagerens betaling af rejsens pris på 299 kr. DSB skal endvidere betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2."

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner 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:

" 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."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har modtaget en kontrolafgift for manglende billet. Jeg var ikke bevidst om, at jeg manglede billet, da dsb-app'ens user interface "snød" mig. Jeg var ved at købe en billet, men app'en stillede krav om at tilføje pladsbillet. Jeg klikkede derfor på "pladsbillet", tilføjede den og betalte. Jeg opdagede aldrig, at jeg 1) pludselig kun havde en pladsbillet 2) ikke betalt et egentligt beløb eftersom betalingsprocessen var helt som normalt.

Jeg pendler ofte mellem Kbh og Odense, og havde ikke intention om at køre uden billet. Min arbejdsgiver betaler min transport, men jeg får jo kontrolafgiften."

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at der den 9. juni 2020 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra København til Odense. Ved kontrollen i toget kunne klager kun forevise en pladsbillet. Da klager ikke havde en billet til rejsen, blev der udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med De Fælles Landsdækkende Rejseregler, hvoraf det fremgår, at kunden selv er ansvarlig for at sikre sig gyldig billet inden ombordstigning. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

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. 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. Billetautomaten 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).

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). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

.....

.....

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 Me-troselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrol-personalet 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. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Som det fremgår af dokumentationen herunder, købte klager den 9. juni en pladsbillet i DSB's billet app til en rejse fra København H til Odense Station:

Ordkens	Salgedato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform
	09.06.20	09.06.20	København H	Odense	Standard	DSB App

Standard					
Start/Stop	Kl	Tog	Bilet/Kort	Plads	
København H	08:56	JCLyntog	-	Tog 54031	
Odense St.	10:07			Vogn 62	
				Dnr 88	
Odense St.	10:07	Gåtur	-		
ODC Syd Plads C (Odense Kommune)	10:09				
ODC Syd Plads C (Odense Kommune)	10:23	Bus	-		
Thujavej (Odense Kommune)	10:42				
Thujavej (Odense Kommune)	10:42	Gåtur	-		
Faaborgvej 248B, Dyrup, 5250 Odense SV, Odense Kommune	10:52				

Standard [09.06.20 04:00 - 10.06.20 05:59]															
Varetype	Fra	Til	Rejsedato	Afgang	Ankomst	Tog	Vogn	Pladser	Antal	Pris	Bilet nr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Henst i app	Generet vdt i app
Plads	København H	Odense	09.06.20	08:56	10:07	54031	62	88	1	0,-			Tilbagebetalt plads	Billetten er endnu ikke henst ned på telefonen	09.06.20 09:16:46

Klager har ikke foretaget andre køb i DSB's billet app til en rejse den 9. juni 2020.

På næste side er købsflowet i DSB's billet app illustreret. Det ses her, endog meget tydeligt, hvilke valgmuligheder der er for køb af billetter og pladsbillet.

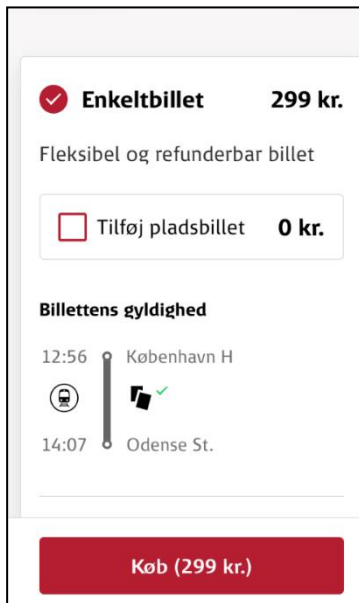
Det er fremgået flere steder i købsflowet og af den kvittering, som blev sendt til klager på mail, at der kun var købt en pladsbillet, og at klagers betaling var 0 kr.

Step 1: Afgangs- og ankomststation vælges og der klikkes på "Søg rejse".

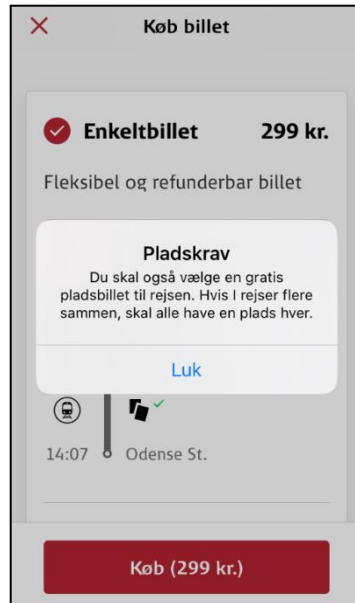
Step 2: Kunden præsenteres for mulige rejseforbindelser og skal vælge den ønskede rejse.

Step 3: Kunden præsenteres nu for flere billettyper og skal krydse af ud for den ønskede.

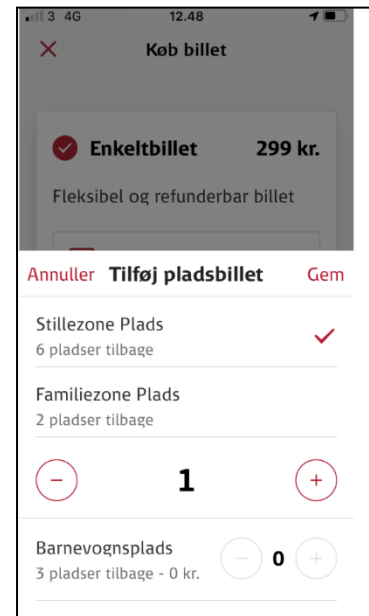
Step 4: Kunden får vist sit valg inkl. prisen for det valgte.



Step 5: Hvis kunden ikke har tilvalgt en pladsbillet, får kunden denne besked i appen.



Step 6: Efter der er klikket på "Luk", skal kunden vælge det ønskede antal pladsbilletter og klikke på "Gem".



Step 7: Kunden skal herefter bekræfte køb og oplyses om prisen på det valgte. Er der kun valgt pladsbillet, vil der blive oplyst en pris på 0 kr. Billettypen valgt i step 3 skal fravælges af kunden selv – det sker ikke automatisk.

Step 8: Kunden får vist sit valg og får oplyst prisen på det valgte. Er der kun valgt pladsbillet, vil der blive oplyst en pris på 0 kr.

Step 9: Når kunden har valgt "Gå til betaling" bliver købet gennemført, og kunden får vist det købte. Er der kun valgt en pladsbillet oplyses det også her, at der er betalt 0 kr.

Der sendes også, straks efter at købet i Appen er gennemført, en kvittering til kunden på mail, hvoraf det købte tydeligt fremgår:

DSB app - Kvittering



netbutikken@dsb.dk
Til Dorte Pia Lundqvist Bang

Tak for dit køb i DSB app. Husk at din billet skal vises på den enhed, hvor den er købt. Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du har d. 14. juli 2020 12:52:37 købt:

Til rejsen: København H > Odense St., d. 14. juli 2020

Plads fra København H > Odense St.				Pris
Afgang	Ankomst	Antal	Produkter	
12:56	14:07	1	Standard stillezone plads	0,00 kr.
Pris i alt:				0,00 kr.

Du kan få tilbagebetalt din mobilbillet til og med: 14. juli 2020. Tilbagebetaling kan ske i DSB App eller på www.dsb.dk/mobilbillet

Da klager selv har valgt kun at købe en pladsbillet, og både i DSB appen og på mail har fået tydelig information fra DSB om, at der kun var købt en pladsbillet til 0 kr., kan DSB ikke imødekomme klagers krav om annullering af kontrolafgiften."

Hertil har klageren bemærket:

”

Ang. pkt. 2.3, 2.4 og 2.7 i svar fra DSB

Min klage går ikke på, om jeg har havde korrekt billet eller ej. Det havde jeg ikke.

Klagen går på DSB-app'ens brugervenlighed. Jeg var overbevist om at have den korrekte billet, indtil kontrolløren gjorde mig opmærksom på det modsatte.

Ang. pkt. 2.7.1 i svar fra DSB

DSB's flowchart over købsprocessen viser ikke situationen, der førte til mit fejkøb. Fra step 5 foregik det for mit vedkommende som følger:

Step 5: Hvis kunden ikke har tilvalgt en pladsbillet, får kunden denne besked i appen.

NB. Læg mærke til scroll-positionen. Hvis man som jeg har scrollet helt ned, før man klikker "Køb", vil man under beskeden om pladskrav se teksten "Plads 0 kr".

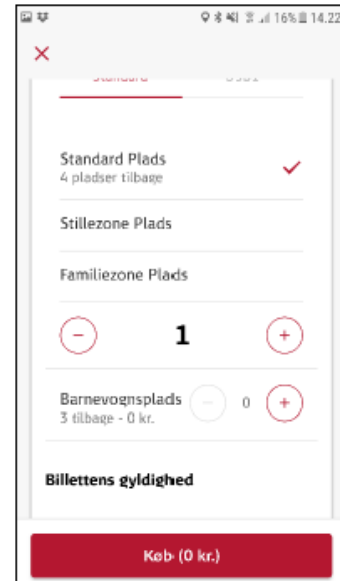
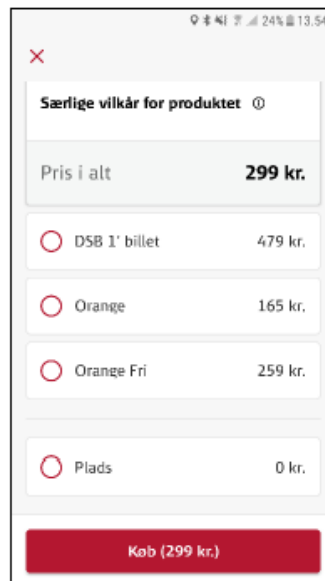
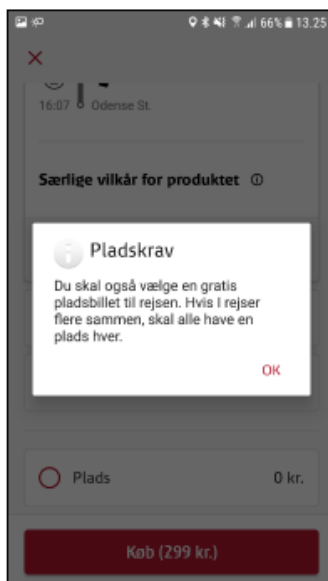
Step 6: Efter klik på "OK" skal man vælge at tilføje plads.

NB. Det er ikke noget som åbner automatisk, som DSB fremstiller det.

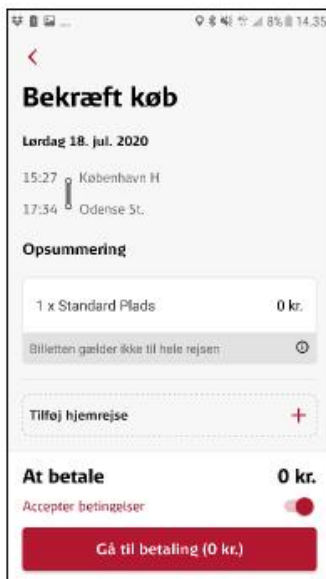
Da man allerede har valgt billet, er det intuitivt at klikke på "Plads 0 kr.". På grund af scroll-positionen ser man ikke andre muligheder for at tilføje pladsbillet.

Step 7: Ved klik på "Plads 0 kr." åbner skærbilledet på telefonen som herunder.

NB. Det fremgår ikke, at jeg nu kun er ved at købe pladsbillet. Klik på køb fører mig nu direkte til den sædvanlige betalingsproces.



Step 8: Man går videre til betaling ved 2 klik. Prisen er 0 kr., men forventningen er stadig, at man er ved at tilføje en gratis pladsbillet. Derfor undrer man sig ikke over prisen.



Step 9: Købet står som gennemført, selvom man reelt set ikke har betalt noget.



Sammenfatning

DSB skriver, at klager " [...] både i DSB appen og på mail har fået tydelig information fra DSB om, at der kun var købt en pladsbillet til 0 kr. [...] ".

Det er denne betragtning, jeg er uenig i og klager over. Der er en række fejl i brugerfladen i DSB appen, som gør det let at misforstå, hvad man køber.

1. Brugeren kan pga. scroll-position tro at være ved at lave et *tilkøb* af pladsbillet.
2. Som konsekvens af punkt 1 er det først ved "Køb gennemført", at brugeren har mulighed for at opdage sin fejl.
3. Brugeren bedes om at vælge en gratis pladsbillet. Pladsbilletten bekræftes alligevel ved ordrug som "Bekræft køb", "Gå til betaling" og "Køb gennemført".
4. Jævnlig brugere af appen har en forventning om, hvad appen gør og hvordan brugerfladen ser ud i de forskellige skridt af købsprocessen. Ordlyd, design og navigation er så godt som identiske ved køb af almindelig billet som ved valg af en gratis pladsbillet.

For god ordens skyld vil jeg sige, at jeg udmærket forstår, hvorfor appen kunne snyde mig på trods af, at jeg selv arbejder med IT og brugerflader. Kravet om pladsbillet har krævet en hurtig omstilling af DSB appen, hvilket har medført ovennævnte fejl i brugerfladen. Det er helt forståeligt. Derfor havde jeg også forventet mere konduite fra DSB's side, især fordi jeg er fast pendler, som helt tydeligt ikke har haft ønske om at snyde. Alene i 2020 har jeg købt ca. 50 billetter til samme rute.

"

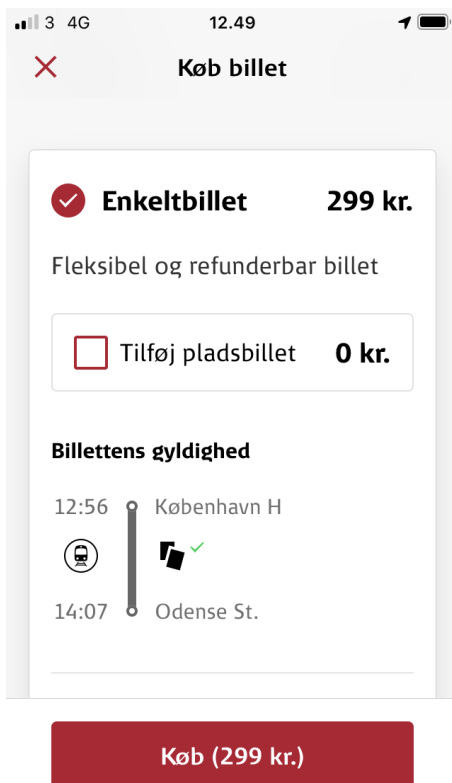
Hertil har indklagede bemærket:

" Ved køb af billet fra København til Odense i DSB's billet app blev klager præsenteret for flere valgmuligheder.

Herunder er vist hvilke valg klager blev præsenteret for, efter angivelse af ønsket togforbindelse:



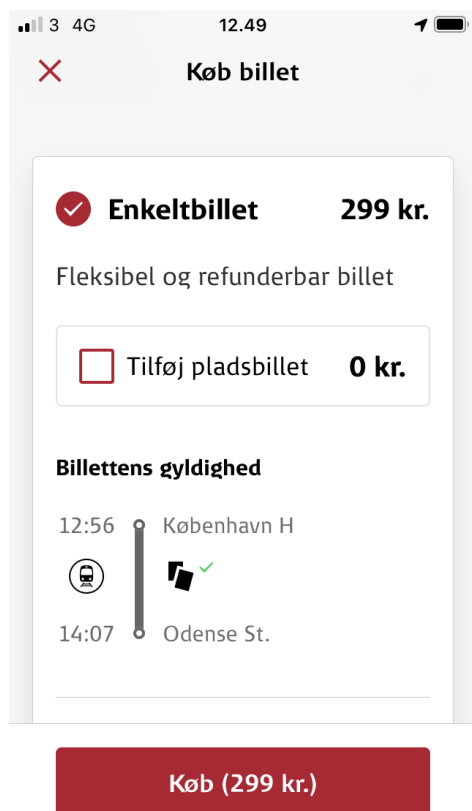
Som det ses, er der tre overordnede valgmuligheder, hvoraf det kun er muligt at vælge én type. Da klager valgte muligheden enkeltbillet til 299 kroner, blev klager præsenteret for nedenstående skærmbillede, hvor der kunne tilvælges en pladsbillet til 0 kroner.



Da klager ikke fik sat kryds ud for muligheden "tilføj pladsbillet", blev klager præsenteret for følgende "pop-up":



Efter klik på "Luk" kom klager tilbage til dette skærmbillede:



I stedet for at tilvælge pladsbilletten til 0 kr, må klager i stedet have "scrollet" ned og tilvalgt en af de andre overordnede kategorier "Pladsbillet":

✓ Plads **0 kr.**

Vær sikret en siddeplads på din rejse
Bemærk: Pladsbillet til DSB 1' kræver billet eller tillæg til DSB 1'.

Standard DSB1

Standard Plads ✓

Stillezone Plads
3 pladser tilbage

Familiezone Plads

Køb (0 kr.)

DSB Tilvælg DSB Tilvælg DSB Tilvælg DSB Tilvælg DSB Tilvælg

15.51

DSB

DSB ønsker dig en god rejse og en god dag.

Fra
16:22 Odense

Til
17:33 København H

Standard Plads InterCity 394

Vogn: **82**

Plads: **11**

Pris: 0 kr.

Billetnr.: 55GH0DVS

Salgstidspunkt: 26. aug. 2020 15:50

Kort Tilbagebetal Kvittering

Det er ved denne ændring i klagers valg, hvor klager i stedet valgte hovedkategorien "pladsbillet", fremgået tydeligt, at prisen ændres fra 299 kroner til 0 kroner.

Efter at klager har afsluttet billetbestillingen i DSB's billet app, blev pladsbilletten leveret til klagers telefon. Det er fremgået tydeligt af det modtagne, at dette var en pladsbillet til 0 kroner.

DSB skal gøre opmærksom på, at det er kundens eget ansvar at kontrollere, at det modtagne svarer til det ønskede. Klager modtog pladsbilletten både på sin telefon og på mail. Det er i begge tilfælde fremgået tydeligt, at der var tale om en pladsbillet til 0 kroner. Klager har dermed fra DSB både i købsflowet og efter afslutning af bestilling fået informationer om, at der kun var bestilt en pladsbillet til 0 kroner. Klager blev i købsflowet i DSB's billet app præsenteret for en billetpris på 299 kr."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand