

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0166
- Klageren:** XX
2620 Albertslund
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på mobilbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at appens lokationsangivelse må være forkert, idet han ikke befandt sig dér, hvor appen udstedte billetten fra og dermed kom til at mangle en zone
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der 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:

Klageren skulle den 26. februar 2024 rejse fra Albertslund st. til Frederiksberg st. med S-tog og Metro. Forinden købte han en mobilbillet til 3 zoner i DOT-appen via funktionen "hurtigkøb", hvor kunden selv vælger antal zoner, og billetten udstedes på baggrund af lokationsdata fra telefonens placering ved købet.

Undervejs i købsflow'et bliver kunden mødt med anmodning om at tillade brug af telefonens GPS, fordi billetten udstedes fra kundens placering (foto 1). Når GPS er tilladt, vælger kunden antal zoner, hvorefter zonenumrene vises (foto 2). Inden købet gennemføres, skal kunden acceptere handelsbetingelserne og rejsereglerne (foto 3).

Foto 1

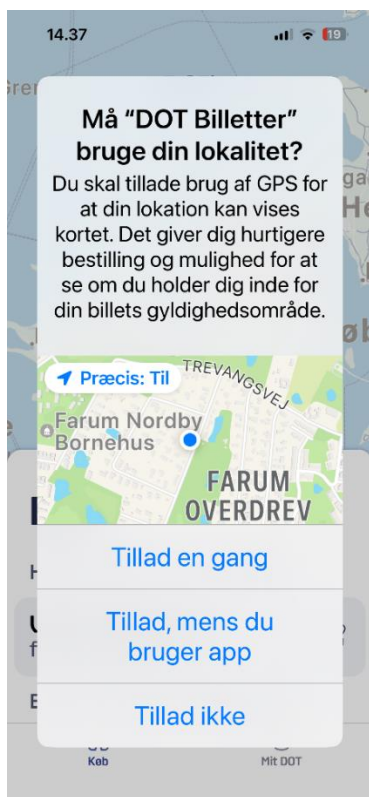


Foto 2 (eksempel)



Foto 3 (eksempel)



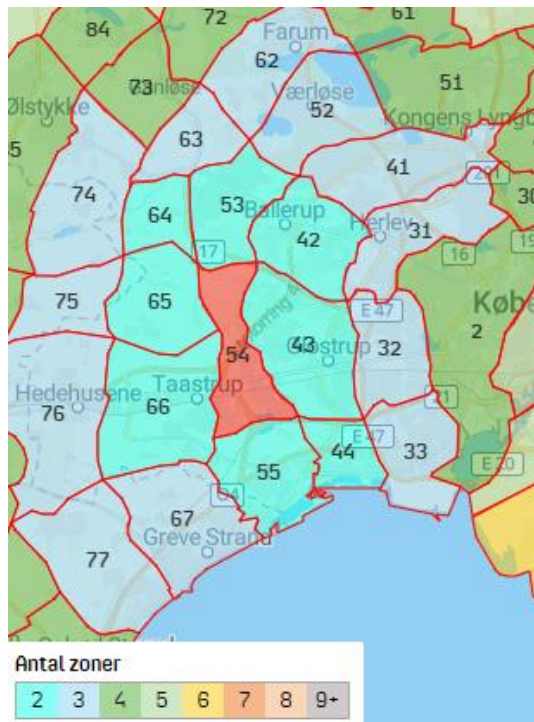
Hvis kunden trykker på "rejseregler" kan kunden læse rejsereglerne efter at have scrollet ned (blå pil på foto 4):

Foto 4):



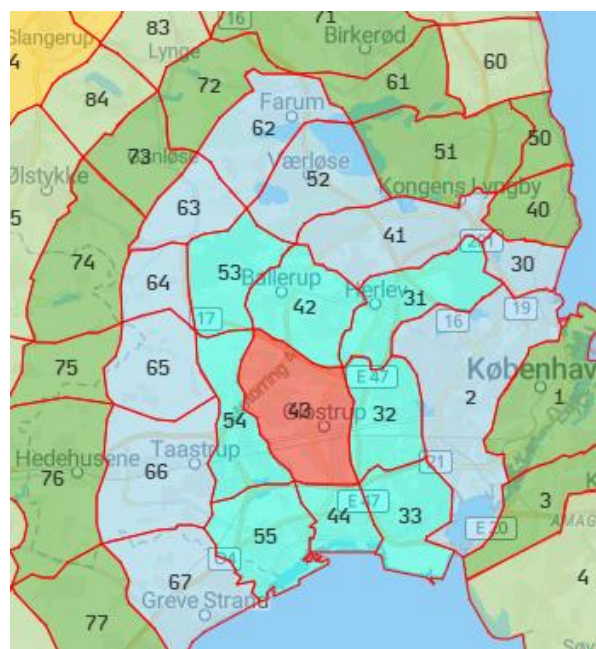
Klageren befandt sig på tidspunktet for sin bestilling af billetten ikke på Albertslund st. i zone 43, som han skulle rejse fra, men ved Kvickly på Albertslund Torv, der ligger i zone 54, fordi appen søger nærmeste kollektive transport. Dette var et busstoppested i zoneområde 54, hvorfor klagerens mobilbillet blev udstedt med udgangspunkt i denne zone til 3 zoner, som klageren indtastede.

Zonesystemet i DOT bygger på det såkaldte ringzonesystem, der tager udgangspunkt i bestillingszonen og udsteder billetter i antal zoner til de tilstødende zoner. I klagerens tilfælde betyd det, at hans billet var gyldig til zonerne i rød, turkis og blå farve på zonekortet:



Ringzonekort fra zone 54:

Hvis klageren havde ventet med at bestille billetten, til han befandt sig på Albertslund st., ville billetten være blevet udstedt med udgangspunkt i zone 43, og derfor være gyldig i zone 02 (lyseblå zoner):



Ringzonekort fra zone 43:

Efter S-togsrejsen steg klageren ombord på Metroen mod Frederiksberg st. Her var der kontrol af hans rejsehjemmel mellem Fasanvej st. og Frederiksberg st. i zone 02, og da klagerens billet ikke var gyldig til zone 02, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den foreviste mobilbillet:



Den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2024-02-26T09:08:49.7270000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Fasanvej</StationFrom>
<StationTo>Frederiksberg</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Zoner</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
```

Zonekort for Metroen:



Den 7. marts 2024 indsendte klageren en klageformular til Metro Service, hvor han gjorde gældende, at der var en fejl på appen, som havde udstedt en billet fra zone 54. Klageren skrev følgende:

”

Dato for modtagelsen

26/02/2024

Beskrivelse

Fejl i billet købt via app dot.dk - Købte den 26..02 en 3 zone billet på Albertslund st via app dot.dk, App'en havde desværre besluttet sig for at tro den var i Taastrup (54) og jeres kontrollør påstod hårdnakket at jeg var stået op og gået fra Albertslund til Taastrup, købt en billet, men kun 3 zoner så jeg kunne spare 10,- kr, for så at tag s-toget tilbage forbi Albertslund og videre til Frederiksberg - Men nej gjorde bare hvad jeg har gjort mange gange i år, men den dag vil jeres app ikke forstå at Albertslund st ligger i Zonen 43/54! - OBS er det også her man klager over Stewards opførelse, bare fordi man ikke tale grimt til hende behøver hun ikke behandle folk som lort. (der var blandt andet ingen grund med at nægte at udlevere bøde i Metro, og hive en ud på perronen foran alle de vente og så lave et mindre show i at fortælle hvordan et girokort virker)

”

Efter at have undersøgt sagen fastholdt Metro Service kontrolafgiften og begrundede det således:

”

Du har modtaget en kontrolafgift da du ikke har kunne fremvise gyldig billet under billettering i metroen.

Jeg kan sagtens forstå din forespørgsel, for det er bare en rigtig uheldig situation, men der er desværre ikke grundlag for at annullere eller reducere din kontrolafgift, idet denne er pålagt med rette.

Allerførst, vil jeg gerne beklage din dårlige oplevelse i metroen. Det er aldrig en behagelig oplevelse at skulle modtage en kontrolafgift, og vi forventer naturligvis at vores steward er opfører sig eksemplarisk på alle tidspunkter og udviser en ordentlig kundeservice til alle vores passagerer. Hvis en passager ikke ønsker at forlade metroen under billettering eller omvendt, skal stewarden respektere dette.

Vores steward er uddannet til at udstede afgifter til alle, der rejser uden gyldig billet, uanset årsag. De skal alene forholde sig til hvorvidt der fremvises gyldig rejsehjemmel, og de hverken kan eller må udtale sig om en sag, eller kan undersøge om der er sket en fejl. Ligeledes skal de ikke spekulere i en given passagers intentioner eller deres rejsehistorik, men skal i stedet henvise til at al videre behandling af sagen sker ved skriftlig henvendelse til Metro Service.

Jeg har derfor oprettet en personaleklage på stewarden, og din klage er videresendt til lederen af vores stewardkorps. Her vil den konkrete sag blive nærmere undersøgt og håndteret internt. Du vil således ikke få yderligere tilbagemelding om dette. Jeg beklager igen, at vores stewards opførelse ikke levede op til dine forventninger.

Du har fremvist en billet, som er gyldig i 3 zoner fra zone 54. Din billet var derfor ikke gyldig til rejse i zone 2, og kontrolafgiften er pålagt med rette.

Jeg har undersøgt din billet og kan se at du har købt en hurtigkøbsbillet fra din nuværende position. Her har DOT appen placeret dig på Nordmarks Allé, der ligger i zone 54. Både startzone og gyldighed fremgår ved køb af billetten, og man er selv ansvarlig for at sikre sig at det udleverede svarer til det bestilte.

Jeg kan se at din DOT app ikke er opdateret til nyeste version, nemlig version 5.7.1. For at DOT appen fungerer optimalt på din telefon, er det vigtigt at den altid er opdateret til nyeste version. Jeg vil derfor anbefale, at du altid sørger for dette, samt at din "Mobildata" er slået til.

Der findes et kort i DOT appen, hvor man kan zoome ind og se hvilken zone man er i. Hvis du en anden gang opdager at startzonen på din billet er forkert, skal du kontakte DOT Kundeservice på 70 15 70 00 med det samme og inden for billettens gyldighed. De kan annullere og refundere billetten, så du kan bestille en ny. Når den nye billet skal bestilles, bruger du det førømtalte kort i DOT appen, så du ved hvilken zone du befinder dig i, og anfører den rigtige startzone. Hvis det er uden for DOT Kundeservices åbningstid, kan du finde en formular på [Reklamation for metroen - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dinoffentligetransport.dk). Så kan du blive refunderet for billetten, og skal derefter købe en ny billet og selv anføre startzone.

Er du i tvivl eller har du spørgsmål til os under din rejse, kan du altid kontakte os via de gule opkaldspunkter, som er bemandede døgnet rundt, og som findes på alle metrostationer.

Jeg kan sagtens forstå, at der er tale om en ærgerlig situation, men metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig en gyldig billet inden påstigning, samt at sikre sig at billetten svarer til det ønskede.

Sagen afgøres ud fra et ensartet regelgrundlag, som gør sig gældende for alle vores passagerer. Vi kan derfor ikke tage højde for tidligere betalte rejser eller rejsehistorik generelt, ligesom vi heller ikke kan tage højde for god tro og menneskelige fejl.

På baggrund af ovenstående fastholdes din kontrolafgift, og der er vedhæftet et nyt girokort til betaling. De nødvendige betalingsinformationer fremgår på girokortet. Vores normale rykkerprocedure træder i kraft, når betalingsfristen overskrides.

”

Dette fik klageren til at skrive til Metro Service endnu engang:

”

Til Metro service

1. Hvilken grundlag har Metro Service til at "anbefale" jeg slår mobildata til, det er ikke en del af de registrerede oplysninger jeg har accepteret i forbindelse med brug af app DOT.dk. Er vi ude i at DOT.dk bryder GDPR når den indsamler mobildata i app'en - kopi af registrerede data fra min rejse den 26.02 ønskes fremsendt. (hvordan bruger man app'en uden mobildata).
2. "Både startzone og gyldighed fremgår ved køb af billetten, og man er selv ansvarlig for at sikre sig at det udleverede svarer til det bestilte." - Jeg bestilte 3 zoner fra "min lokation", som var Albertslund station. Ved køb via af funktionen hurtigkøbsbillet fremgår det ikke at jeg efterfølgende skal åbne et kort og zoom ind for at bekræfte at app [dot.dk](https://www.dot.dk) har angivet den rigtige position/zone når den købes via brug "min lokation", og hvis det så skulle vise sig at det var forkert, skal ringe til DOT Kundeservice, Hverken jeres påstand om der er krav om at man selv skal kontrol det leveret, samt hvordan man skal kontrollere disse oplysninger fremgår af handelsbetingelserne i App'en.
3. Der ønskes oplyst hvilken data app har brugt til at angive min lokaliser til Nordmarks Allé, det er en fejl på 300-400 meter. Hvad er koordinaterne på den pågældende lokation? (Endnu en interessant omvej i påstår jeg har taget for at komme med s-toget).
4. Der ønskes oplyst hvilken rejseplan jeg har fulgt, det gør det muligt at få en kontrolafgift på Frederiksberg st (M) kl 09:08 - hvis jeg som i påstår købte billetten kl 08:44 på Nordmarks Allé, Albertslund.
5. Der ønskes fremsendt overvågningsbilledet fra Albertslund st den 26.02.2024 kl 08:43:56 - det er mig der er det store brød med rygsæk og rullekuffert.

6. "Sagen afgøres ud fra et ensartet regelgrundlag, som gør sig gældende for alle vores passagerer. Vi kan derfor ikke tage højde for tidligere betalte rejser eller rejsehistorik generelt, ligesom vi heller ikke kan tage højde for god tro og menneskelige fejl." - Hvordan bliver en fejl i en App, som Metro Service er udbyderne bag, til "god tro og menneskelige fejl"! - Det eneste "god tro og menneskelig fejl" i den her sag er at jeg forventet en fair behandling af min henvendelse og fandt mig opførelsen fra jeres Metro steward! - næste gang tager jeg kampen direkte i situationen. "

Metro Service undersøgte sagen igen, og skrev derpå til klageren:

"

Vi anbefaler brug af mobildata, da din GPS-placering har betydning for dit køb, når du vælger at gøre brug af muligheden for køb ud fra din placering. Du kan også vælge at søge din specifikke rejserute. Det står dig helt frit for.

Ønsker du indsigt i de data, vi indsamler om dig, samt aktindsigt, kan du læse mere om DOT Billetter appens privatlivspolitik [her](#), samt finde kontaklinformation til DOT, hvor du kan anmode om de konkrete data, du henviser til. Vi har ikke adgang til dem.

Metroen er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning. Uanset valg af billetprodukt, skal man ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede, hvilket fremgår af kapitel 2.4 af de [Fælles-landdaekkende-rejseregler.ashx \(rejsekort.dk\)](#).

Det er korrekt at det ikke fremgår at man skal zoome ind på et kort i DOT appen ved brug af funktionen hurtigkøb. Dette er blot et råd, så du altid kan sikre dig at din billet er udstedt med den korrekte startzone.

Herunder indsættes den lokation, din billet er oprettet fra:

SØGEMETODE FRA:
Min lokation (55656692, 12352713):
Nordmarks Allé (Albertslundvej) (54)

Ovenstående er hentet fra DOT appens Backoffice system.

Vi kan i sagens natur ikke vide, hvilken rute, du har rejst. Vi må understrege, at vi alene kan forholde os til grundlaget for kontrolafgiftens udstedelse. I dette tilfælde har du vist en billet, der ikke var gyldig til det område, du rejste i, hvorfor kontrolafgiften er udstedt i overensstemmelse med gældende regler.

For så vidt angår dit spørgsmål om indsamling af overvågning på Albertslund station, må vi oplyse, at det ikke er noget vi har adgang til. Albertslund station ikke en del af metroen, det er en af DSB's stationer. Vi kan oplyse at vi generelt ikke har adgang til videoovervågning i forbindelse med behandling af sager, der vedrører kontrolafgifter. Denne kan alene tilgås af ordensmagten i deres arbejde.

Vi må derfor henvise til, at du kontakter DSB med din forespørgsel.

Vi må igen fastholde at vi ikke har kunne bekræfte en fejl i DOT Billetter appen. For god ordens skyld må vi desuden gøre opmærksom på, at Metro Service ikke er udbyder af DOT Billetter appen. DOT er et samarbejde mellem DSB, Movia og Metroselskabet. I Metro Service står vi får den daglige drift og vedligehold af metroen, herunder også billettering.

Vi må også på det kraftigste understrege, at vores stewarder alene skal tjekke hvorvidt en passager fremviser gyldig billet eller ej. Kan man ikke vise gyldig billet, skal de udstede en kontrolafgift. De hverken kan eller skal udtale sig om udfaldet af en sag, og vi skal beklage, hvis du har fået et andet indtryk.

På baggrund af ovenstående må vi oplyse, at der fortsat ikke er belæg for at annullere eller reducere din kontrolafgift, da den er udstedt korrekt og i overensstemmelse med gældende rejseregler.

”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han har gjort gældende, at der var fejl i DOT-appen, når den fejlregistrerede hans lokation, og at kunden burde blive gjort opmærksom på risikoen ved brug af den fejlbehæftet funktion "brug min lokation".

Metro Service har gjort gældende, at klageren befandt sig i zone 54 (Kvickly på Albertslund Torv), da han bestilte billetten, og den blev udstedt fra zone 54, hvor det nærmeste offentlige transportmiddel er beliggende i form af et busstoppested, så der er ikke fejl ved appen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger på baggrund af de fremlagte dataoplysninger til grund, at klageren befandt sig ved Kvickly på Albertslund Torv, da han købte mobilbilletten, som han skulle bruge til at rejse med toget fra Albertslund st. Albertslund st. ligger i en anden zone end Albertslund Torv.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren blev oplyst i købsflow'et, at appen ville benytte telefonens GPS for at udstede billetten fra telefonens position, idet funktionen "hurtigkøb" var valgt. Ankenævnet finder ikke grundlag for at betvivle, at appen valgte korrekt lokation, der var baseret på klagerens telefons GPS.

Klagerens billet blev derfor udstedt med udgangspunkt i zone 54, hvor klageren befandt sig, selv om han skulle bruge billetten til at rejse med toget fra Albertslund st.

Billetten var således ikke gyldig til rejse i mere end de 3 ringzoner, som klageren selv havde valgt, og dette inkluderede ikke zone 02, som klageren skulle bruge for at rejse med Metroen til Frederiksberg st.

Klageren benyttede ikke appens anden mulighed for billetkøb, hvor kunden indtaster rejsens til- og fradestinationer, hvorefter appen vælger zonestart og -antal.

Ankenævnet finder, at appens købsflow var tilstrækkeligt tydeligt, og at det herefter beroede på klagerens eget forhold, at han købte en billet med for få zoner.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren for at mangle en zone pålagt med rette. Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at

betale fuld pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår klagerens anmodning om, at Metro Service "tager dataansvar og på anmodning oplyser personoplysninger", bemærker ankenævnet, at stewarden anfører sit medarbejdersnummer på kontrolafgiften og derefter kan identificeres af Metro Service.

For så vidt angår klagerens anmodning i klagen til ankenævnet om, at ankenævnet pålægger parterne bag DOT-appen at implementere de Fælles landsdækkende rejseregler direkte i appen i stedet for at linke til bestemmelserne, bemærker ankenævnet, at et link, som vist på foto 4) på side 3 ovenfor, er tilstrækkeligt for at opfylde oplysningsforpligtelsen over for passagerne, hvorfor der ikke er grundlag for at imødekomme klagerens anmodning.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

"Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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 er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Kontrolafgift i metro som følge af fejl i dot.dk app. Ikke enige i jeg ikke har gjort hvad der er forventlige af bruger i forbindelse med køb af billet i dot.dk. Samt kritik af mangle brugerinfo af appens manglefuldhed ved brug af "min lokaltion". selv om Metro service via dot.dk allerede 1 mdr før mit "manglefuld" køb var opmærksom på og forsøgt at forbereder det ved en opdatering fra ver. 5.7.0 til 5.7.1 (min tlf har d.d. endnu ikke opdaget at der er en 5.7.1 opdatering.) - mangler stadig at få svar på hvordan app dot.dk kan registrer et billetkøb mere end 200 meter fra min position, og hvordan jeg kan komme fra det påstået billetkøb loka-tion til lokationen for kontrolafgiften, da det ikke er praktisk muligt ifølge alle de beregninger af rejseruten jeg har beregnet, men vil der gerne kunne spare 15 min på mine fremtidige rejser.

Ønsker at opnå: Tilbagebetaling af uberettiget kontrolafgift.

Erstatning for psykisk svie og smerte ved at blive hængt ud i Metrotog og på perron for at være en person der "køre på røven".

At DOT.dk app's bruger bliver gjort opmærksom på risikoen ved brug af den fejlbehæftet funktion "brug min lokaltion".

At alle DOT.dk's handelsbetingelser fremgår kan læses i appen og ikke skal findes via link til eksterne hjemmeside.

At Metro service bliver pålagt fremover at tag dataansvar og på anmodning oplyser personoplysninger. Som de iht. <https://dinoffentligetransport.dk/privatlivspolitik/privatlivspolitik-for-dot-billetter-app> skal."

Indklagede anfører følgende:

"Klageren fik udstedt en kontrolafgift den 26. februar 2024, kl. 09:08, hvor han blev billetteret efter metroen havde forladt Fasanvej station i retning mod Frederiksberg.

Klageren fremviste en billet til 3 zoner med start i zone 54 – han var således ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, da han steg ombord på metroen, idet den fremviste billet ikke var gyldig i zone 02, hvor han blev billetteret.

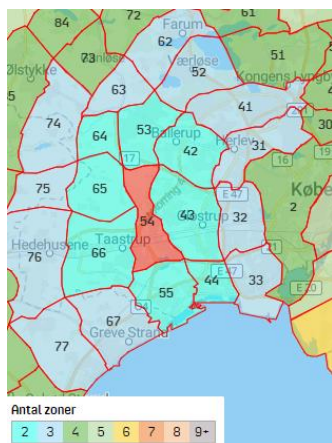
For god ordens skyld skal vi indledningsvis præcisere, at den version, sagsbehandleren har refereret til i svaret af 11. marts 2024 (version 5.7.1 iOS versionen, altså til iPhone).

Klageren bruger Android og her var versionen 5.7.0. Dette gør imidlertid ingen ændring i forhold til selve købet, som klageren foretog via "Hurtigkøb".

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, som kan fremvises på forlangende. I tilfælde hvor kunden ikke inden påstigning har sikret sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og bliver mødt af billetkontrol, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Ved brug af al kollektiv trafik gælder reglerne, som fremgår af de til en hver tid gældende [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#).

Klageren befandt sig på aktiveringstidspunktet i zone 54 og da han valgte 3 zoner, fik han den zone, han befandt sig i - den røde zone - og herudover 2 zoner (turkis og lyseblå).



.....

 Vi har haft sagen til udtalelse hos DOT, for at sikre os, at der ikke var tale om fejl, og tilbagemeldingen vi fik fra DOT var:

Kunden har købt sin mobilbillet via DOT appens hurtigkøbsfunktion, hvor billetens udstedelseszone afgøres af, hvor kunden befinder sig på aktiveringstidspunktet. Denne hurtigkøbsfunktion kræver, at mobilens GPS er slået til.

*Når kunden benytter "Min lokation" funktionen, enten under Hurtigkøb eller ved Fra og til Søgning, så tager appen udgangspunkt i den lokation, som kunden havde, da han startede købsflowet, altså da han klikker på "Hurtigkøb". Så hvis kunden køber billetten under bevægelse, så vil den altså ikke opdatere med en ny lokation (startzone), når købet gennemføres – da der **kun** tjekkes efter lokation, når købsflowet startes. Ud fra kundens lokation kigger appen efter det nærmeste stoppested/station og vælger dette til at udstede billetten fra.*

Kundens lokation, da han startede købet, var (55656692, 12352713).



Disse tal er geolokationer, som kan fremsøges på diverse sider, dog tolkes geolokationer normalvis altid med et punktum efter de første to tal, så lokationen hedder rent faktisk 55.656692, 12.352713, men da Rejseplanen kan ikke lide punktummer, anvendes der ikke punktum i tallet, for så ville Rejseplanen ikke kunne give information om nærmeste stop, som ligger til grund for billetens udstedelse.

Hvis ovenstående koordinater (inkl. punktummer) f.eks. indtastes på denne side <https://www.gps-coordinates.net/>, så ses det, at kunden har startet købsflowet lige ved Albertslund Centrum, Kvickly, Stationsporten, 2620 Albertslund (Kvickly's adresse er: Stationsporten 8, 2620 Albertslund).

Address

Albertslund Centrum, Kvikly, Stationsporten, 2f

Get GPS Coordinates

DD (decimal degrees)*

Latitude 55.656692

Longitude 12.352713

Get Address

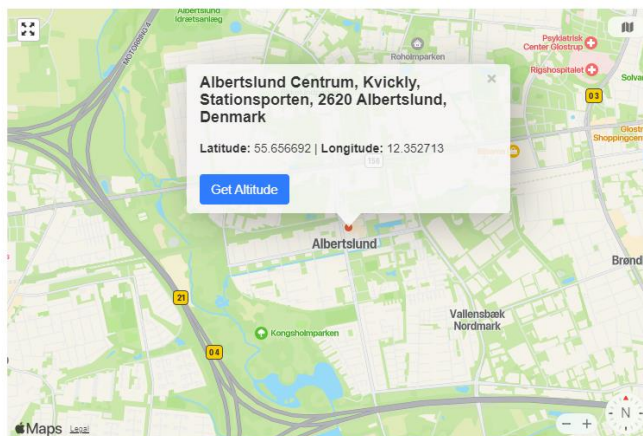
Lat,Long 55.656692,12.352713

DMS (degrees, minutes, seconds)*

Latitude N S 55 ° 39 ' 24.091 ''

Longitude E W 12 ° 21 ' 9.766 ''

Get Address



Når kunden bruger Hurtigkøb funktionen, så bliver han ikke præsenteret for en rejserute. Hurtigkøb er lavet til de kunder, som ved hvor mange zoner, de skal bruge og hvordan de skal rejse, men de skal stadig være opmærksomme på, om billetten bliver udstedt fra den ønskede startzone og om alle zoner, der skal rejses i, er dækket af billetens gyldighed.

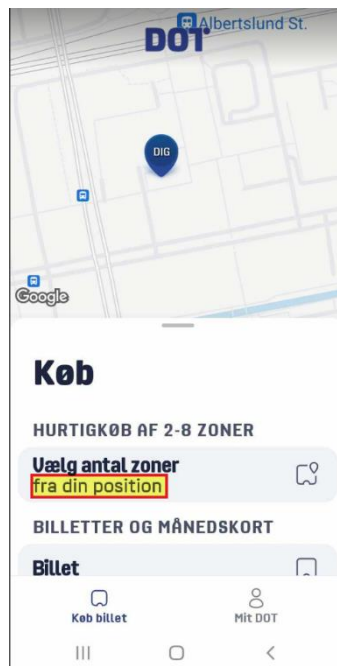
Som udgangspunkt finder vi således ikke, at der IKKE er en fejl i appen i forhold til brugen af Min Lokation, for den bruger kundens lokation på det tidspunkt, hvor købet startes, som også er det korrekte tidspunkt/sted at tage udgangspunkt i. Kunden bør derfor vente med at købe sin billet til han rent faktisk står på den lokation, hvorfra han skal gøre sin første påstigning/starte sin rejse.

I en situation som klagerens, hvor han ønsker at købe billet fra et givent sted (her Albertslund station), må han enten vente med at købe sin billet til han ankommer til stationen, alternativt købe billetten som "Til og fra" køb.

.....

.....

Når kunden vælger at benytte DOT appen, og befinder sig ved Kvikly i Albertslund, er første billede, der fremkommer dels overblikskortet og zoomes der ind, fremkommer den eksakte placering (billedet til højre nedenfor):



Som det fremgår af det ovenfor markerede, tages der udgangspunkt i den position, kunden måtte befinde sig når bestillingen påbegyndes (på dette tidspunkt "låses" positionen).

Det efterfølgende skærbillede viser kundens lokation (54), hvorfra billetten vil blive udstedt, når **ANTAL ZONER** og billettype er valgt og billetten købes.

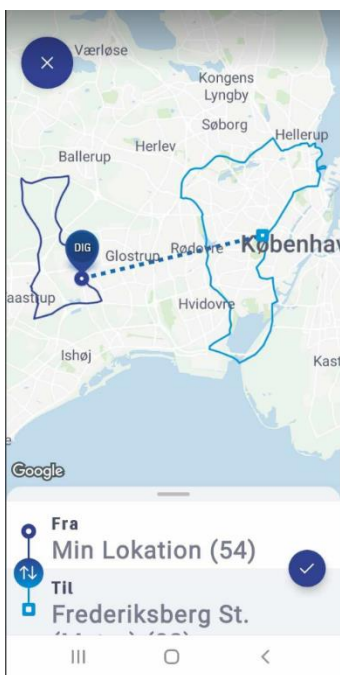
Denne lokation (zone 54) er på dette tidspunkt låst, også selv om kunden efterfølgende og inden **Køb billet** aktiveres og købet gennemføres, eventuelt måtte være kommet ind i en anden zone.



Måtte kunden i stedet vælge at gøre brug af den anden købsmulighed (Til og Fra - se nedenfor):



Billet vælges:



.. og efterfølgende vælges den tilbudte Fra og Til lokation og nedenstående fremkommer. Her skal kunden vælge, hvilken rute og dermed hvor mange zoner, der ønskes købt (dette gøres ved at swipe og herefter taste på Vælg rute):



I en situation, hvor en kunde først skal bruge sin billet fra Albertslund station (og ikke eksempelvis ønsker at benytte bus 143), må kunden vente med at købe billet via Hurtigkøb til vedkommende ankommer til stoppested/station, hvor fra der ønskes rejst, alternativ må billet søges via Fra og Til og her anføres, hvor billetten præcis skal være gyldig fra og til.

Indtastes Stationsporten 8 2620 Albertslund (lokationen som fremgår af klagerens købshistorik) på Rejseplanen og laver en søgning til f.eks. Albertslund st. så viser Rejseplanen, at det nærmeste stoppested er Nordmarks Allé (Albertslundvej), som ligger i zone 54, hvorfor appen tager udgangspunkt i det, når den udsteder billetten.

A Stationsporten 8, 2620 Albertslund, All Afgang i dag 16:09

B Albertslund St. Tilpas søgning Find

Zoner og detaljer

Pendlerkort DOT
Voksen
2 zoner

510,00 kr. Køb

PRIS FOR
2 zoner
ZONER DU REJSER I
DOT 054, 043

Periode: 30 dage

BEMÆRK at prisen på et pendlerkort som vist her er for den valgte rejse. Den kan afvige, baseret på det valg du træffer under bestillingen af dit pendlerkort.

Zoner og prisberegning

Se kort over de zoner du rejser i

Leaflet | Map data © OpenStreetMap contributors, Imagery © HaCon, Geodaten © OpenStreetMap und Mitwirkende, ODbL

Læs dette om priser generelt

Af den grønne zonegrænse fremgår det således, at klageren har befundet sig til venstre for denne, altså i zone 54, da billetkøbet påbegyndes.

Det er naturligvis en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men når vi sagsbehandler klager over kontrolafgifter, forholder vi os alene til fakta, altså hvorvidt der ved kontrol kunne fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej. Vi forholder os således ikke til, hvorvidt der måtte være handlet i god eller ond tro, om klageren eventuelt måtte kunne præsentere en regelmæssig rejsehistorik, om der måtte være tale om en pensionist, ung, barn, turist eller andet, eller om der måtte være udefrakommende forhold der gør, at klageren ikke kunne fremvise gyldig billet eller kort. Vi forholder os alene til, at det altid - jf. de fælles landsdækkende rejseregler - er klagerens/brugerens ansvar selv at sikre sig at den købte billet eller det købte kort modsvarer det ønskede samt at billet eller kort er gyldig inden påstigningen og dækker den ønskede rejse.

Ankenævnet har i tidligere klagesager anført, at en person må anses som passager, når vedkommende går ind i toget og trinbrættet dermed betrædes.

På dette tidspunkt er personen som nævnt at betragte som passager, der skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Jf. de fælles landsdækkende rejsereglers pkt. **2.4. Brug af rejsehjemmel:**

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Det er således uomtvisteligt, at klageren ikke, ved omstigningen til metroen (zone 2), var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at kontrolafgiften er udstedt og efterfølgende fastholdt på korrekt grundlag, idet klageren ikke ved billetteringen kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Vi fastholder således vores krav på 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand