

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0337
- Klageren:** XX
2770 Ballerup
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning på toget samt et rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyret, og gør gældende, at han havde købt en billet til de zoner, som rejsen foregik i, hvorfor han havde gyldig billet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret på 100 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

- oOo -

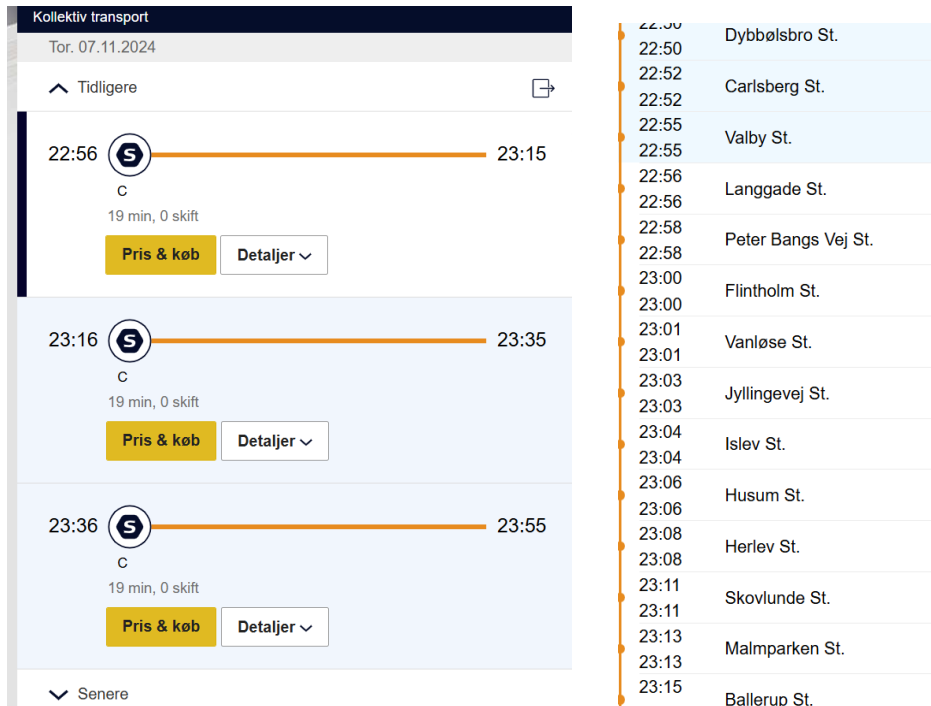
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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:

Den 20. juni 2024 om aftenen rejste klageren med S-tog linje C fra zone 02 til Ballerup st. Klageren har oplyst, at han ikke husker fra hvilken station i zone 02, da han altid har cykel med, og skifter station fra gang til gang.

S-toglinje C har 20-minutters-drift på tidspunktet for klagerens rejse:



Som rejsehjemmel benyttede klageren en mobilbillet til 3 zoner fra zone 02. Det fremgår af billetloggen, at mobilbilletten blev bestilt med start ved Valby st. i zone 02 kl. 22:57:20, blev betalt kl. 22:57:27 og blev modtaget på telefonen kl. 22:57:38:

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	20 Jun 2024 - 22:57:20
Gennemført	Betaling gennemført	20 Jun 2024 - 22:57:27
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	20 Jun 2024 - 22:57:27
Gennemført	Download af billet bekræftet	20 Jun 2024 - 22:57:38
Gennemført	Billet åbnet	20 Jun 2024 - 22:57:38

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation	Billetinformati on
Billet information	
BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1002
BILLETNUMMER: 2040604248V1	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 30	ANTAL GYLDIGE ZONER: 13
BILLETSTATUS: refunderet	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1004, 1030, 1031, 1032, 1033, 1040, 1041, 1042, 1043, 1044
BILLET GYLDIG FRA: 20 Jun 2024 - 22:57:27	SØGEMETODE FRA: Stop: Valby St. (02)
BILLET GYLDIG TIL: 21 Jun 2024 - 00:27:27	SØGEMETODE TIL: Stop: Ballerup St. (42)
PRIS: 30,00 kr.	

Efter S-toget havde forladt Langgade st. kl. 22:56:56, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel.

Her blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 22:59:05 som følge af, at mobilbilletten var modtaget på telefonen efter klagerens påstigning på toget.

Fra togets log vedrørende togafgang fra VAL og VAT, henholdsvis Valby st. og Valby Langgade st.:

ZU-UB-ZU24	33268	33268	33268	12	S LB	90b	Z2:51:U/							Z2:51:U/	UU:UU:UU
20-06-2024	33268	33268	33268	13	CB	631	22:52:31	22:52:29	134	122	20	24	22:52:51	22:52:53	
20-06-2024	33268	33268	33268	14	VAL	624	22:54:43	22:54:44	112	111	25	25	22:55:08	22:55:09	
20-06-2024	33268	33268	33268	15	VAT	701	22:56:26	22:56:27	78	78	15	29	22:56:41	22:56:56	
20-06-2024	33268	33268	33268	16	PBT	702	22:58:13	22:58:22	92	86	15	33	22:58:28	22:58:55	

Den interne elektroniske kontrolafgift, som kontrolløren indtastede til DSB kl. 22:59:05:

<p>Kunde</p> <p>CPR Number:</p> <p>Customer</p> <p>Customer</p> <p>CO Navn:</p> <p>Adresse:</p> <p>Postnr: 2</p> <p>By:</p> <p>Land: Danmark</p>	<p>Penalty Fee</p> <p>Faktura: 7002</p> <p>Beløb: 750.00</p>
<p>Afgift</p> <p>Dato: 20.06.2024</p> <p>Tid: 22:59:05</p> <p>Line: C</p> <p>Fra Station: Langgade</p> <p>Til Station: Ballerup</p> <p>Voksen: Yes</p> <p>Barn: No</p> <p>Antal Cykler: 0</p> <p>Antal Hunde: 0</p> <p>Arsag: Billet købt efter afgang</p> <p>Uens Zoner:</p> <p>Beløb: 750.00</p> <p>Betaling Modtaget: 5</p>	<p>Billet</p> <p>Billet Type: Intet forevist</p> <p>Serial Number:</p>
<p>Polit</p> <p>Til Lokation:</p> <p>Fra Lokation:</p> <p>Identifikation:</p>	<p>Kildesystem Reference</p> <p>Kildesystem Reference:</p> <p>A38 Serial Number: HDB</p>

Den 22. juni 2024 anmodede klageren DSB om at annullere kontrolafgiften og skrev, at hans app ikke virkede, da kontrolløren kom, og da han fik appen til at virke, var kontrolløren steget af toget. Men da hans billet var købt kl. 22:57, inden han steg på toget, og kontrolafgiften blev udstedt efter, nemlig kl. 22:59, mente han, at han havde gyldig billet.

DSB fastholdt kontrolafgiften, da klageren havde vist en billet, som var købt efter togets afgang og klagerens påstigning:

Det er ærgerligt, at din app virkede ikke da kontrolløren kom, og du derfor fik en kontrolafgift den 20. juni 2024.

Jeg har undersøgt din sag, og DSB fastholder kontrolafgiften 750 kr., fordi din billet ikke er gyldig til rejsen

I kontrolsituationen har du fremvist din billet. Kontrolafgiften er udstedt, fordi din billet er købt efter togets afgang.

Din billet 30 kr. er refunderet via DOT App.

Betaling af kontrolafgift

Vi beder dig indbetale 750,00 kroner til DSB senest 10 dage fra dags dato. Du skal bruge følgende kode til betaling enten via bank eller netbank: +71<000002300149974 +84187704<.

App/Mobilbillet

Billetter købt via APP eller SMS, skal være modtaget på telefonen inden man går ind i toget. Købes billetten først inde i toget, er der ikke gyldig billet til rejsen, og der vil være berettiget grundlag for at udskrive en kontrolafgift

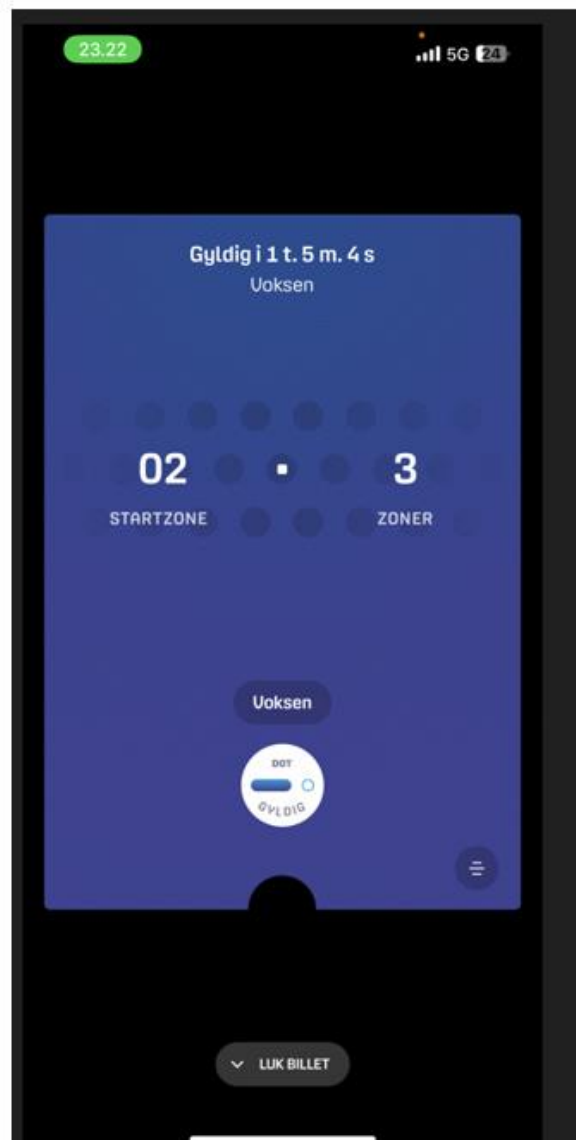
Når du rejser med DSB, er det dit ansvar som rejsende at have en gyldig billet, inden du stiger på toget

Her kan du se [De Fælles Landsdækkende Rejseregler](#) afsnit 2.7.1

Dette fik klageren til at bringe sagen videre til DSB Kundeambassadør, hvor han argumenterede for, at begrundelsen var forkert, fordi billetter er gyldige fra zone til zone og ikke fra lokation til lokation, og at han var steget på toget et eller andet sted i zone 2, hvorfra hans billet var gyldig, hvorfor han havde haft gyldig rejsehjemmel. Endelig skrev han, at hans billet var købt før togets afgang, idet der stod på selve billetten "købt kl. 22:57:27". Klageren vedhæftede følgende screen shot fra sin telefon og teksten om zoner fra DSB's hjemmeside:

Zonenumre fremgår på alle busstoppesteder og på mange stationer. Når du køber et pendlerkort eller en enkeltbillet til en relation fx mellem Helsingør (**zone** 5) og Roskilde (**zone** 8), er det en **billet** til rejser mellem **zone** 5 og **zone** 8 og ikke mellem de to konkrete lokationer.

:



Kundeambassadøren svarede den 10. juli 2024, at der ikke var grundlag for at ændre DSB's afgørelse:

Min afgørelse

Efter at jeg har gennemgået alle dokumenterne i din sag, er jeg nået frem til, at DSB's afgørelse er korrekt og kontrolafgiften kan fastholdes på et berettiget grundlag. Jeg skal derfor bede dig om at indbetale 750 kroner til DSB senest den 24. juli 2024.

Grundlaget for min afgørelse

Når du rejser med toget, er du selv ansvarlig for, at du har en gyldig billet til rejsen, og en mobilbillet er kun gyldig, hvis den er købt, inden du stiger på toget. Da du ved kontrollen i S-toget viste en billet, der var købt efter du steg på toget, var billetten derfor ikke gyldig. Det fremgår af DSB's dokumentation, at det tog, du rejste med, kørte fra Valbylanggade Station kl. 22:56:56. Den billet, du foreviste til DSB's medarbejder ved billetkontrollen, blev leveret til din telefon kl. 22:57:27. Du kan derfor ikke have købt billetten inden du

steg på toget. Billetten, du købte i toget, var gyldig fra zone 2 og i to zoner. At du blev pålagt en kontrolafgift, skyldes ikke manglende zoner, men at billetten var købt for sent.

Der er derfor ikke forhold i sagen, der kan fritage dig fra at skulle betale for kontrolafgiften.”

Dette fik klageren til at skrive den 10. juli 2024:

”Jeg købte den inden jeg stod på. Jeg skrev bare valby, fordi jeg var i zone 2 og valby ligger i zone 2. Dit argument er forkert.”

DSB Kundeambassadør svarede den 11. juli 2024:

”Der er desværre fortsat ikke grundlag for at kontrolafgiften kan blive annulleret.

Det tog, du befandt dig i, kørte fra Valbylanggade Station kl. 22:56:56, og den billet, du købte i DOT Appen, blev først leveret til din telefon kl. 22:57:27. Du kan derfor ikke have købt billetten, inden du steg på toget.

DSB fastholder derfor krav om betaling af kontrolafgiften, og jeg skal bede dig om at indbetale 750 kroner til DSB senest den 24. juli 2024”

Klageren skrev derpå den 11. juli 2024:

”Du forstår tydeligvis ikke reglerne. Jeg prøver at forklare dig, at jeg ikke stod på ved Valby langgade som du hele tiden påstår. Vi tager den sku retten og bruge retssystemet da vi nok ikke bliver enige. Jeg har dokumentation på en gyldig billet og har en udskrift af zonereglerne som i tydeligvis ikke fatter. Juraen kan være lidt kringlet så kan dommer måske forklare reglerne for jer.”

Og videre samme dag:

”Zoneskift kan ske ved stationer, eller mellem stationer. Stationer på en zonegrænse har normalt to zonenumber og enkelte stationer flere zonenumber.

Hvis zonen skifter ved en station, kan du køre til den station, hvor zonen skifter. Du kan altså stå af ved en ”grænsestation” uden at have gyldig billet eller kort til den zone, toget fortsætter ind i. Hvis zonen skifter mellem to stationer, skal du have gyldig billet eller kort til begge zoner. Du skal altid have gyldig billet til de zoner, du kører i.

Held og lykke med at bevise, at jeg ikke befandt mig i zone 2.”

Kundeambassadøren svarede den 15. juli 2024:

Der er desværre fortsat ikke grundlag for at kontrolafgiften kan blive annulleret.

Da den billet, du viste ved billetkontrollen i DSB's tog, var købt efter at toget var kørt fra stationen, var billetten ikke gyldig. Afgørelsen er baseret på købstidspunktet og ikke hvilke zoner, du havde købt. Du havde købt en zonebillet til 3 zoner med start i zone 2, men billetten var ikke gyldig, da den var købt for sent.

DSB fastholder derfor krav om betaling af kontrolafgiften, og jeg skal bede dig om at indbetale 750 kroner til DSB senest den 24. juli 2024.

Er du ikke tilfreds med afgørelsen, kan du anke sagen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som du kan læse mere om her www.abtm.dk

Klageren skrev herefter den 15. juli 2024:

”Som sagt tog jeg ikke den på Valby station. Hvordan vurderer du, hvornår jeg købte billetten? Da kontrolløren scannede var den gyldig.

Fx i nogle lande er en billet først gyldig 5 minutter efter køb.”

DSB Kundeambassadøren svarede den 16. juli 2024:

Den billet du købte i DOT Appen, var først gyldig kl. 22:57:27, hvilket var efter, at du var steget på toget.”

Klageren skrev samme dag, den 16. juli 2024:

”Ja hvordan vurderer hvornår jeg steg på. Når der ca 2 min mellem hvert stop ”

Kundeambassadøren svarede den 17. juli 2024:

”Tak for din mail.

Jeg kan oplyse, at det bliver logget med en meget stor nøjagtighed på sekundet, hvornår togets døre bliver lukket, og hvornår toget kører fra stationen.”

Dette fik klageren til at skrive endnu engang den 17. juli 2024:

”Nu har nu taget s toget nogle gange og jeg kan fortælle dig, at hvis jeg nu står i vejen så lukker døren ikke. Toget kører heller ikke før alle ude og inde og da mængden af passager er forskellige og s toget kører med menneskelig chauffør så intet er præcis. Det er direkte løgn det du fortæller mig og vil heller ikke holde retten. Dataen skal være konkret for dermed en større margin end 2 min som i dette tilfælde. Du kan desværre ikke undgå tvivl, når marginen er så lille. Hvis i vil undgå tvivlsomhed vil jeg kraftigt anbefale, at i sætter et gyldigheds tidspunkt på 5 min.”

Kundeambassadøren svarede samme dag, den 17. juli 2024:

”Tak for din mail.

Jeg har ikke yderligere at bemærke i denne sag, og må henvise dig til de tidligere svar, der er sendt til dig.

Hvis du ikke er tilfreds med afgørelsen, kan du kontakte Ankenævnet for bus, tog og metro www.abtm.dk”

Klageren skrev samme dag, den 17. juli 2024:

"Mange tak, jeg vil gerne have de tider som du har logget for det tog."

Kundeambassadøren svarede den 17. juli 2024:

Tak for din mail.
Hvis du sender mig informationer om, hvilken station du steg på toget, kan du få tilsendt data for denne station.

Klageren skrev samme dag:

"Det kan jeg ikke huske, da jeg altid har min cykel med. Så skifter hele tiden station men zone 2"

Kundeambassadøren svarede den 17. juli 2024:

"Tak for din mail.
Jeg har ikke yderligere at bemærke i sagen, om må henvise dig til de tidligere svar, der er sendt til dig."

Klageren skrev den 18. juli 2024:

"Jeg mangler detaljerne som sagsnummer for at kunne anke sagen."

Kundeambassadøren oplyste sagsnummeret til klageren den 18. juli 2024.

Den 30. juli 2024 modtog klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. fra DSB, hvilket fik ham til at spørge kundeambassadøren om, hvorfor de havde sendt ham en rykker, når han havde 14 dage til at anke sagen.

Kundeambassadøren svarede samme dag, den 30. juli 2024, at betalingsfristen var den 24. juli 2024, og DSB havde ikke modtaget information fra ankenævnet om, at klageren havde anket.

Klageren svarede, at han først havde fået oplyst et sagsnummer af DSB den 18. juli, hvor deres sidste dialog og uenighed havde været, og hvor han havde fået at vide, at han skulle klage til ankenævnet.

Videre skrev klageren til DSB den 31. juli 2024, at han havde sendt en klage til ankenævnet, der havde ferielukket i uge 30-31, og

"Jeg ved ikke, hvor mange i har scammet fordi i IKKE kan jeres egne regler som hedder zone til zone, men det bliver fandme ikke mig."

Ankenævnet oprettede klagen den 5. august 2024 efter ferien.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Vedrørende kontrolafgiften:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at der på toglinje C er 20-minutters drift på det tidspunkt, hvor klageren rejste den 20. juni 2024, og at klageren foretog en billetsøgning med Valby st. som startstation.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren enten steg på tog ved Valby st. eller allersenest Valby Langgade st., hvor kontrollen af klagerens rejsehjemmel fandt sted. Togføreren udstedte kontrolafgiften til strækningen fra "Langgade til Ballerup st."

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren steg på toglinje C allersenest kl. 22:56:56, hvor toget forlod Langgade st.

Det følger af de Fælles landsdækkende rejseregler, at mobilbilletter for at være gyldige som rejsehjemmel skal være modtaget på kundens telefon *inden* påstigning på transportmidlet. Det er ikke tilstrækkeligt, at billetten er bestilt.

Klagerens billetlog viser, at klageren modtog billetten på telefonen kl. 22:57:38. Det er således dette tidspunkt, der skal holdes op imod togets afgang for at afgøre, om billetten er gyldig. Toget afgik kl. 22:56:56, men billetten blev først modtaget 42 sekunder senere, hvilket er for sent.

Det er derfor ikke relevant at gå ind i en vurdering af billettens zoner.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget nogen særlige omstændigheder, der gør, at kontrolafgiften skal frafaldes. Den omstændighed, at kontrollen skete efter billettens modtagelse, medfører ikke, at kontrolafgiften var uberegtiget.

Ankenævnet bemærker imidlertid, at det er misvisende og forvirrende for kunden, at det anføres på billetten, at den er "gyldig fra" tidspunktet for betalingen, når det afgørende tidspunkt retteligt er **modtagelsen** af billetten på telefonen, hvilket i den konkrete sag skete 11 sekunder efter betalingen. Ankenævnet har tidligere gjort opmærksom på, at der bør ændres i termen "gyldig fra".

Men informationen gives først til kunden, når billetten er modtaget på telefonen, hvorfor det ikke ændrer på bedømmelsen af, om der var modtaget en billet på klagerens telefon, inden han steg på toget.

Vedr. rykkergebyret:

Under korrespondancen mellem klageren og DSB fastholdt de betalingsfristen den 24. juli 2024 sammen med orienteringen om, at hvis klageren ikke var tilfreds, kunne han klage til ankenævnet.

Den 18. juli 2024 spurgte klageren DSB om, hvilket journalnummer, han skulle oplyse til ankenævnet, og DSB svarede samme dag. Ankenævnet modtog klagen i indbakken den 31. juli 2024.

Eftersom klageren ikke overholdt betalings- og indsigelsesfristen den 24. juli 2024, var DSB berettiget til at opkræve et rykkergebyr på 100 kr. for rykkerskrivelsen af 30. juli 2024, jf. rentelovens § 9b, stk. 2.

Den omstændighed, at ankenævnet var ferielukket til 5. august 2024, indebærer ikke, at klagerens betalings- og indsigelsesfrist til DSB den 24. juli 2024 var sat ud af kraft.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

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

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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). 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.

Fra renteloven § 9 b, stk. 2:

”Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Min billet er kaldet ugyldigt. Jeg havde en købt en billet inden jeg stod på toget som talte for de zoner jeg rejste.

Jeg vil anke sagen, da afgørelsen er ukorrekt. Ifølge DSB går en billet fra lokation til lokation. Det er dybt forkert, da en billet går fra Zone til zone som deres sagsbehandler ikke har forstået. Dette står klart tydeligt på hjemmesiden. DSB burde give deres personale noget ekstra oplæring. Jeg havde en gyldig billet fra zone 2 til zone 42 inden jeg stod på toget. Jeg vedlægger dokumentation som er min gyldige billet købt før togets afgang og et screenshot af reglerne som dokumentation.



Argumentation imod DSB's argument

Nu har nu taget s toget nogle gange og jeg kan fortælle , at hvis nu står i vejen så lukker døren ikke. Toget kører heller ikke før alle er ude og inde og da mængden af passager er forskellige og s toget kører med menneskelig chauffør så intet er præcis. Det er direkte løgn det DSB fortæller mig og vil heller ikke holde retten. Dataen skal være konkret for dermed en større margin end 2 min som i dette tilfælde. Man kan desværre ikke undgå tvivl, når marginen er så lille. Hvis man vil undgå tvivlsomhed vil jeg kraftigt anbefale, at DSB sætter et gyldigheds tidspunkt på 5 min.

Ønsker at opnå: Sørge for andre ikke bliver snydt af DSB fordi personalet ikke kan reglerne og få annulleret bøden. Jeg har vedhæftet min gyldige billet samt dokumentation på zoneregler taget direkte fra DSB's hjemmeside. Jeg har argumenteret i min klage hvor det er en fejl at få bøden. Jeg dokumentation og argumenterende på plads."

Indklagede anfører følgende:

" DSB kan oplyse, at klager den 20. juni 2024 kl. 22:59:05 på en rejse mellem Langgade Station og Ballerup Station blev pålagt en kontrolafgift, da han ved billetkontrollen foreviste en mobilbillet, som var købt, efter at toget var kørt fra Langgade Station.

Da en mobilbillet skal være købt inden påstigning for at være gyldig, havde DSB et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift til klager.

Kontrolafgiften er udstedt i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejse-regler.

Herunder ses tidspunkter for bestilling og levering af den mobilbillet, som klager købte. [udeladt, da er gengivet ovenfor]

Som det fremgår, blev billetten bestilt kl. 22:57:20, betaling gennemført kl. 22:57:27 og billetten **leveret til klagers telefon kl. 22:57:38.**

Herunder ses kontrolafgiften, hvoraf det fremgår, at den blev udstedt, efter at toget var kørt fra Langgade Station:
[udeladt da er gengivet ovenfor]

DSB's driftsdata viser, at det tog, som klager rejste med, kørte fra Langgade Station kl. 22:56:56 (VAT er stationskode for Langgade Station).

DSBAZAPP0317 > Analyse Opslag

Dato:

Tog:

DSB Dato	TogNr MSS	TogNr RDS	TogNr TODAT	Sek.	Station	StatNr	Ankomsttid Planlagt	Ankomsttid Afviklet	Køretid Planlagt	Køretid Afviklet	Opholdtid Planlagt	Opholdtid Afviklet	Afgangtid Planlagt	Afgangtid Afviklet
20-06-2024	33268	33268	33268	1	KL	659	22:26:00						22:26:00	22:26:12
20-06-2024	33268	33268	33268	2	OP	658	22:28:26	22:28:22	146	130	20	23	22:28:46	22:28:45
20-06-2024	33268	33268	33268	3	CH	657	22:30:21	22:30:18	95	93	20	17	22:30:41	22:30:35
20-06-2024	33268	33268	33268	4	HL	655	22:33:48	22:33:51	187	196	45	56	22:34:33	22:34:47
20-06-2024	33268	33268	33268	5	SAM	654	22:36:38	22:36:47	125	120	25	24	22:37:03	22:37:11
20-06-2024	33268	33268	33268	6	NHT	653	22:38:49	22:38:43	106	92	25	17	22:39:14	22:39:00
20-06-2024	33268	33268	33268	7	KK	650	22:41:07	22:41:05	113	125	25	24	22:41:32	22:41:29
20-06-2024	33268	33268	33268	8	KN	646	22:43:24	22:43:24	112	115	25	37	22:43:49	22:44:01
20-06-2024	33268	33268	33268	9	VPT	645	22:45:17	22:45:19	88	78	20	24	22:45:37	22:45:43
20-06-2024	33268	33268	33268	10	KH	626	22:47:00	22:46:50	83	67	60	100	22:48:00	22:48:30
20-06-2024	33268	33268	33268	11	DBT	634	22:49:57	22:50:03	117	93	20	24	22:50:17	22:50:27
20-06-2024	33268	33268	33268	12	SLB	906	22:51:07				0		22:51:07	00:00:00
20-06-2024	33268	33268	33268	13	CB	631	22:52:31	22:52:29	134	122	20	24	22:52:51	22:52:53
20-06-2024	33268	33268	33268	14	VAL	624	22:54:43	22:54:44	112	111	25	25	22:55:08	22:55:09
20-06-2024	33268	33268	33268	15	VAT	701	22:56:26	22:56:27	78	78	15	29	22:56:41	22:56:56
20-06-2024	33268	33268	33268	16	PBT	702	22:58:13	22:58:22	92	86	15	33	22:58:28	22:58:55
20-06-2024	33268	33268	33268	17	FL	736	22:59:47	23:00:08	79	73	20	17	23:00:07	23:00:25
20-06-2024	33268	33268	33268	18	VAN	703	23:01:07	23:01:18	60	53	25	27	23:01:32	23:01:45
20-06-2024	33268	33268	33268	19	JYT	734	23:02:51	23:02:56	79	71	15	22	23:03:06	23:03:18
20-06-2024	33268	33268	33268	20	IST	704	23:04:33	23:04:38	87	80	15	20	23:04:48	23:04:58
20-06-2024	33268	33268	33268	21	HUT	705	23:06:19	23:06:26	91	88	20	22	23:06:39	23:06:48
20-06-2024	33268	33268	33268	22	HER	706	23:08:26	23:08:25	107	97	25	26	23:08:51	23:08:51
20-06-2024	33268	33268	33268	23	SKO	707	23:11:07	23:11:10	136	139	20	22	23:11:27	23:11:32
20-06-2024	33268	33268	33268	24	MPT	756	23:12:55	23:12:55	88	83	15	20	23:13:10	23:13:15
20-06-2024	33268	33268	33268	25	BA	708	23:15:08	23:15:10	118	115	25	34	23:15:33	23:15:44
20-06-2024	33268	33268	33268	26	MW	709	23:18:16	23:18:17	163	153	20	17	23:18:36	23:18:34
20-06-2024	33268	33268	33268	27	KID	955	23:20:33	23:20:30	117	116	10	18	23:20:43	23:20:48
20-06-2024	33268	33268	33268	28	VS	710	23:23:13	23:23:08	150	140	10	13	23:23:23	23:23:21
20-06-2024	33268	33268	33268	29	ST	711	23:26:25	23:26:24	182	183	20	27	23:26:45	23:26:51
20-06-2024	33268	33268	33268	30	EGD	956	23:28:24	23:28:22	99	91	10	16	23:28:34	23:28:38
20-06-2024	33268	33268	33268	31	ØL	712	23:30:48	23:30:44	134	126	20	21	23:31:08	23:31:05
20-06-2024	33268	33268	33268	32	VNG	713	23:33:44	23:33:35	156	150	10	31	23:33:54	23:34:06
20-06-2024	33268	33268	33268	33	FS	714	23:37:30	23:37:59	216	233			23:37:30	00:00:00

Da det kan dokumenteres med objektive data, at toget kørte fra Langgade Station kl. 22:56:56, og at mobilbilletten først blev leveret kl. 22:57:38, havde klager ikke gyldig billet.

Klager har oplyst, at han ikke kan huske, på hvilken station han steg på toget. DSB kan konstatere, at klager må være steget på toget på enten Langgade Station eller en station før Langgade, da billetten blev kontrolleret, efter at toget var kørt fra Langgade Station i retning mod Ballerup.

Klager har oplyst, at billetten var gyldig, da han havde købt og betalt for den zone, hvori han befandt sig, da han mødte DSB's kontrollør. Hertil kan DSB oplyse, at det ikke er nok at have købt billet til den rigtige zone, billetten er kun gyldig, hvis den er modtaget på telefonen inden ombordstigning.

For at sikre billetindtægter, er det nødvendigt at fastholde kravet om, at en mobilbillet kun er gyldig, hvis den er købt og leveret, inden kunden stiger ombord.

DSB skal også oplyse, at der er sendt en betalingspåmindelse til klager og i den forbindelse opkrævet et rykkergebyr på 100 kroner. Betalingsfristen til DSB var den 26. juli, og da denne frist ikke blev overholdt, har DSB været berettiget til at sende en betalingspåmindelse til klager. Først den 31. juli, kontaktede klager Ankenævnet for bus, tog og metro. På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand