

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2018-0103

**Klageren:** XX  
2400 Kbh. NV

**Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB  
**CVRnummer:** 25 05 00 53

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**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 3. oktober 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Klageren skal betale beløbet 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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssekskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste den 7. februar 2018 med S-tog fra Friheden st. til Fuglebakken st. Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at han inden påstigning på toget tankede 200 kr. op på kortet kl. 17:35 i en rejsekortautomat. Klageren har oplyst, at han ved efterfølgende forgæves forsøg på check ind antog, at problemerne enten skyldtes, at betalingen ved en fejl ikke var registreret, eller at standen var fejlbehæftet. Han steg derfor på S-toget uden at være checket ind, men ville stige af på Ny Ellebjerg st. og forsøge igen.

Men på strækningen mellem Friheden st. og Ny Ellebjerg st. var der kl. 17:39 kontrol af klagerens rejsekort, som ikke var checket ind, og klageren blev derfor kl. 17:41 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 26. februar 2018 DSB om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at han var i god tro, at han havde travlt men havde forsøgt at checke ind og havde tænkt sig at forsøge at checke ind igen på Ny Ellebjerg st. hvilket han også gjorde, samt at han ikke havde i sinde at snyde, da han lige havde tanket op af samme grund, og at han var overbevist om at fejlen skyldtes tekniske problemer, samt at prisen på rejsen ville blive det samme, uanset hvilken af de to stationer han checkede ind på. Klageren anførte derudover, at han havde fundet ud af, at registreringen ikke var sket, fordi han var kommet til at holde et andet magnetkort bag sit rejsekort.

DSB fastholdt den 20. marts 2018 kontrolafgiften med henvisning til at han ikke var checket ind på sit rejsekort, samt at det er passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind. Klagerens rejsekort blev tanket op kl. 17:35, og den næste aktivitet foretaget på kortet var et kontrolmærke kl. 17:39.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

DSB har oplyst, at hverken rejsekortautomaten eller kortlæseren, som klageren forsøgte at anvende, var fejlbehæftet. Klageren har oplyst, at det manglende check ind skyldtes, at han kom til at holde et magnetkort bag sit rejsekort.

Det beroede således på klagerens eget forhold, at check ind ikke kunne foretages og ikke på tekniske fejl.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at vise gyldige rejsehjemmel, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at det er muligt at checke sit rejsekort ind i forbindelse med optankning på rejsekortautomaten.

Ankenævnet bemærker videre, at den omstændighed at klageren ikke kunne checke ind på sit rejsekort, som udgangspunkt ikke fritager klageren fra at billettere på anden vis.

## RETSGRUNDLAG:

I lov om jernbaner § 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 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser) er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”

Jeg skal d. 7. februar hjem fra arbejde, hvor jeg tanker op på på mit rejsekort på Friheden st på vej mod Fuglebakken st, og prøver at tjekke ind to gange. Jeg kan dokumentere både optankning og forsøg på at tjekke ind. Jeg stiger helt bevidst på toget i god tro om, at der må være et teknisk problem, og vil derfor blot tanke op på Ny Ellebjerg st, hvor jeg laver en omstigning, og ved prisen er præcis den samme, så det intet ændrer for DSB - eller mig for den sags skyld. Jeg får en kontrolafgift på det ene stop jeg skal med, hvor min kollega ellers også står og siger, jeg lige har tanket op og forsøgt at tjekke ind. Så jeg må i gang med at spille tid med en klage, tænker jeg, og det er vel en formsag, når man har forsøgt at betale for sin rejse, men ak nej.

Deres "kundeambassadør" er her så fræk at skrive, "man kan være glømsk eller uopmærksom" et øjeblik, hvilket på ingen måde er tilfældet og er faktisk forkert ifht min klage, hvor jeg tydeligt beskriver, jeg tror, der er tekniske problemer på deres optankningsstander, check-ind stander eller i et andet led.

Jeg kan dokumentere, at jeg på samtlige andre af mine arbejdsdage har tjekket ind og ud, når jeg har skullet til og fra Fuglebakken - Friheden st, og kan vedlægge mine vagter fra feb-april.

Havde jeg nogensinde vidst, DSB på den måde kan stjæle folks penge, havde jeg da bare cyklet de 800 meter til næste stop, men det er åbenbart ikke nok at kunne dokumentere man både har tanket op og forsøgt at tjekke ind. Det mest vulgære er, at der ud af jeres statistikker kan læses, DSB vil lykkes med at stjæle 750,- fra mig og andre lovlige borgere, der anvender rejsekort, i 980/1000 tilfælde.

Jeg vil selvfølgelig ikke frarøves 750,- som DSB så frækt forsøger på. Derudover har jeg læst en artikel fra jan 2018 i Forbrugerrådet Tænk, der ser DSB's metode med at stikke kontrolafgifter til alle som meget problematisk, da det denne ikke tager højde for nuancer, hvilket jeg er hamrende enig i. Selvfølgelig skal man have en bøde, hvis man forsøger at snyde, og at DSB kalder det en kontrolafgift og giver det til alle med et rejsekort, hvis først døren er lukket bag dig, og du ikke kan gøre noget for at vise eller dokumentere på stedet, gør hverken beløbet eller "forseelsen" mindre til en bøde. Det er helt ufatteligt, det overhovedet er tilladt at udstikke bøder til folk i god tro, men ud fra et kort kig i jeres sager, vinder DSB jo nærmest samtlige rejsekortsager, ligegyldigt hvor veldokumenteret det er, at man har forsøgt at gøre alting rigtigt. Artiklen fra Forbrugerrådet Tænk oplyser desuden om, at der er en stiging på 200.000 udstedte kontrolafgifter siden rejsekortets indtræden. Altså, til det dobbelte af før, hvilket årligt giver DSB 2 milliarder om året

uden at medregne rykkere osv. som folk er tvunget til at betale pga. noget der mest af alt ligner kalkuleret svindel, hvor folk intet kan stille op, når døren i toget først er lukket!

Min kollega fik faktisk også en kontrolafgift på rejsen, fordi hun af uvidenhed havde et periodekort, der lige nøjagtig ikke gjaldt til den zone og har kørt ruten mange gange før. Hun fik dog bøden af en mandlig kontrollør, og jeg ved ikke om det er fordi hun er køn eller fordi DSB ikke ved de i forvejen nærmest har vundet sagen ved klager, som når de udstikker kontrolafgifter til folk med rejsekort- hun har i hvert fald aldrig modtaget nogen kontrolafgift. Jeg tænker umiddelbart den slags forskelsbehandling er ulovlig, og den sag må I da meget gerne køre som modargument mod deres forsøg på at stjæle 750,- fra mig, hvis det da er relevant.

Jeg håber simpelthen I tager affære og får ændret noget drastisk i de her rejsekort-sager, der kan ændre den måde der dannes præcedens i DSB's usle måde af frarøve ærlige borgeres penge årligt! Det kan simpelthen ikke være sandt, at så stor en offentlig virksomhed i Danmark, kan slippe afsted med at frarøve folk penge, for at balancere deres røde tal på bundlinjen."

## Indklagede anfører følgende:

"DSB kan bekræfte, at der den 7. februar 2018 kl. 17:41 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Friheden til Ny Ellebjerg Station. Ved kontrollen i toget blev der forevist et rejsekort. Kontrol af rejsekortet viste dog, at ingen rejsende var checket ind. Klager havde derfor ikke gyldig billet til rejsen, hvorfor DSB havde et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden ansvarlig for at sikre sig billet inden ombordstigning på toget. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 17. januar 2018:

### 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 kontantbillet købes 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 by bus i Aarhus er der selv billettering. 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 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 salgsteder 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.*

*Dette gælder også ved rejser med bus. 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 førstkomende endestation. 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 by bus 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)).*

#### 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 stempler 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.*

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.

#### 2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm.

Rejsekort skal være checket ind\* inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

\*Valideringsregler:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra
Rejsekort personligt	JA	JA	Muligt
Pendlerkort (på rejsekort)	JA i bus JA ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> <li>• i tog</li> <li>• i metro</li> <li>• i Letbanen ved Aarhus</li> </ul>	Valgfrit	NEJ – ikke muligt
	– ellers ikke nødvendigt		
Rejsekort med pendler kombi	JA	JA	NEJ – ikke muligt
Rejsekort flex	JA	JA	Muligt
Rejsekort anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	JA	JA	Muligt

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.

#### 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.

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 er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er mulig.

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 kundetypen barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetypen 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. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

#### 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 reisetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. 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 lidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

##### 2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

##### 2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

#### 2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt,
- billede på pendlerkort ikke er fastgjort med ubrudt nitte (parisering) eller lamineringslomme er åben,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens rejsekort personligt, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes.

Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav.

Ved misbrug af mobilbilletter gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt og/eller spærret for køb af mobilbilletter/-kort.

Læs mere om regler for spærring hos de enkelte selskaber på de respektive hjemmesider (se afsnit 21).

En gennemgang af klagers rejsehistorik viser, at klager kl. 17:35 har foretaget en optankning til sit rejsekort på Friheden Station. Klager havde mulighed for at foretage et check ind på samme rejsekortautomat, som blev benyttet til optankningen.

Der er herefter ikke foretaget et check ind, og næste aktivitet på klagers rejsekort var kl. 17:39 ved billetkontrollen i toget:

Rejsekorthistorik								
Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+	37	07-02-2018	09:02	Fuglebakken St.		Ukendt sted	-70,00	11,60
+		07-02-2018	17:35	Tank-op		Friheden St.	200,00	211,60
		07-02-2018	17:39	Kontrolmærke		Friheden St.		11,60
+	38	07-02-2018	17:48	Ny Ellebjerg St.	18:02	Fuglebakken St.	-15,00	196,60

Klager har i sin første henvendelse til DSB den 26. februar 2018 oplyst, at "...og jeg var kommet til at holde et andet magnetkort ind bagved mit rejsekort, og det var derfor indtjekningen ikke ville registreres." Det har derfor udelukkende været forhold hos klager, som var årsag til, at der var problemer med at foretage korrekt check ind.

På trods af problemer med check ind valgte klager, velvidende om manglende billet til rejsen, at stige på toget.

Det er klagers ansvar at sikre sig gyldig billet til rejsen. I en situation, hvor klager har problemer med at checke ind på sit rejsekort, skal der indløses billet til rejsen på anden vis. Vælger klager at stige på toget uden gyldig billet, har DSB et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift.

Klager foretog uhindret et check ind på sit rejsekort kl. 17:48, samme dag, hvilket viser, at det var muligt at foretage check ind på klagers rejsekort.

At klager oplyser, at han plejer at check ind samt havde glemt at checke ud i forbindelse med en rejse tidligere samme dag, kan ikke ændre på DSB's berettigelse til at udstede en kontrolafgift, når der til den aktuelle rejse ikke er foretaget check ind inden påstigning.

DSB kan på den baggrund ikke imødekomme klagers krav om fritagelse for betaling af kontrolafgiften."

### Klageren anfører hertil:

DSB fordrejer det jeg har skrevet til dem i deres brev til jer. "Klager har i sin første henvendelse til DSB den 26. februar 2018 oplyst, at "...og jeg var kommet til at holde et andet magnetkort ind bagved mit rejsekort, og det var derfor indtjekningen ikke ville registreres".

Jeg aner på tidspunktet jeg stiger på toget **intet** om, hvorfor mine to check ind forsøg ikke vil blive godkendt, og finder først bagefter rejsen ved et tilfælde ud af, at det er pga et andet magnetkort der er holdt ind bag, da jeg ser en anden bruger prøve at checke ud med fejl, da han har andre magnetkort i pungen. Man kunne derfor argumentere for, at DSB skulle sørge for at få lavet standere, der var mindre følsomme over for andre magnetkort.

Jeg stiger ombord på toget fordi jeg **tror** (i god tro) det er deres optankningsstander, der er teknisk fejl på, da mit kort normalt fungerer fint. Folk har ikke tid til i en travl hverdag at gå



og undersøge hvorfor tingene ikke virker og jeg havde et sted at skulle være, som jeg også forklarede i toget og i mailen til DSB, at jeg ville tage ét stop til Ny Ellebjerg st og tanke op i stedet, hvor jeg kunne bruge de 5 min fornuftigt ved at forsøge optankning på standen der.

Det kan dokumenteres på min rejsekorthistorik jeg altid normalt tjekker ind og ud på samme rute (Fuglebakken-Friheden med skifte på Ny Ellebjerg st) og denne dag tror der er fejl på DSB's optankningssystem/stander, og endda kan dokumentere både optankning og forsøg på check ind op til udstedt kontrolafgift. Det er tydeligt for enhver med alm. sund fornuft qua forsøgt optankning, check ind historik og dokumenteret vagtplan det er et uheldigt sammenfald med optankning og magnetkort bag rejsekortet, der gør jeg fejlagtigt tror, der er noget galt med DSB's optankningsstander og vil forsøge optankning på næste station i stedet, som jeg i øvrigt også siger som det første i toget. Hvis jeg i min vildeste fantasi havde drømt om, DSB ville prøve at stjæle 750,- fra mig, havde jeg da bare cyklet den skide kilometer til Ny Ellebjerg og kommet for sent til min aftale.

Derudover:

Min kønne kollega af det modsatte køn får af en mandlig kontrollør en kontrolafgift i samme ombæring som mig denne dag pga. nogle zoner hun ikke havde styr på, men hun fik aldrig nogen bøde tilsendt og er gået fri (og det var sjovt nok ikke på rejsekort, hvor det jo nærmest er umuligt af få medhold som rejsende, som Ankenævnet så fint oplyser). Jeg mener derfor heller ikke det er rimeligt, I forskelsbehandler og giver mig en bøde, da hun egentlig burde have styr på zoner på hendes periodekort, men jeg HVER gang normalt checker korrekt ind og ud, men får en bøde, fordi jeg tror der er noget galt med teknikken på jeres udstyr til at tanke op på rejsekortet.

Mere generelt:

I en artikel omhandlende DSB's kontrolafgifter i 2018 peger en Tænk-repræsentant på, at det er meget problematisk hvordan DSB udsteder kontrolafgifter til alle uden billet, da det fjerner nuancerne. Nedenfor nogle uddrag, der taler for at min kontrolafgift er dybt urimelig.

Link til artiklen: <https://finans.dk/erhverv/ECE10196861/dsb-straaffer-historisk-mange-billetsnyltere/?ctxref=ext>

*-Men DSB's hårde linje over for sine passagerer kan være en problematisk praksis, da fremgangsmåden går ud over potentielt uskyldige passagerer, mener Forbrugerrådet Tænk.*

*»Passagerer uden billet skal selvfølgelig straffes, men virkeligheden kan ofte være mere nuanceret end som så,« siger Niels Martin Madsen, politisk medarbejder ved Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk.*

*-Sidste år udstedte DSB bøder til hele 371.353 togpassagerer, der kørte uden billet, hvilket er det højeste antal i selskabets historie.*

*Til sammenligning blev knap 197.000 passagerer fanget uden en gyldig billet i 2013, viser en aktindsigt udleveret til Finans. Det er en stigning på 89 pct.*

Det skriger jo til himlen, at der er noget helt galt med måden DSB udstikker kontrolafgifter med en knap 100% stigning siden klippekortet blev afskaffet i 2013.

*DSB vil af konkurrencehensyn ikke fortælle, hvor indbringende de mange kontrolafgifter har været, men en enkelt bøde er typisk på 750 kr.*

Nej, det vil DSB vel ikke afsløre, men hurtig hovedregning kan afsløre, de scorer omkring 2 mia årligt alene på den manøvre. Er det sådan man driver offentlig virksomhed anno 2018? Inden rejsekortets indførelse, fungerede klippekortet ganske glimrende, men der kunne man jo rent faktisk få medhold, når man klagede over en kontrolafgift der ikke var rimelig (Ankenævnet oplyser at det var omtrent 25% der fik medhold i klager mod omkring 4% på rejsekortet).

Så man har DSB mistænkt for at have skabt rejsekortet i juraafdelingen for størst mulig profit på bekostning af uskyldige forbrugere. Overgangen fra at bevidst snyderi skulle straffes til at frarøve uskyldige rejsende penge er jo ikke ridset op nogen steder, eller noget nogen rimeligt kan forventes at sætte sig ind i. Jeg troede vitterligt ikke på, når man lige har forsøgt at tanke op, og forsøgt at tjekke ind, DSB kunne drømme om at stikke mig en bøde og jeg troede straks min klage første gang ville få dem til at trække bøden tilbage, men ak nej.

Det der danner præcedens i rejsekortsager er jo en joke/svindler af højeste karat, og det burde et ankenævn da kunne se. Og nu lod jeg mig fortælle fra ankenævnet at TÆNK har repræsentanter siddende ved afgørelsen af de her sager. Hvorfor søren gør de ikke noget fra at DSB ændrer på praksis eller at rejsekort-holdere får medhold i sager som denne, når repræsentanter i en artikel udtaler hvor problematisk DSB's tilgang ved kontrolafgifter har været siden 2013? Det håber jeg sandelig denne sag kan ændre på, hvis ikke i min pågældende sag, men fremadrettet for andre rejsende, så DSB ikke kan frarøve rejsende penge med deres kontrolafgift-hysteri."

### **Indklagede svarer derpå:**

" Klager har oplyst, at han var bekendt med, at der ikke var sket check ind på hans rejsekort, og at han antog, at det måtte skyldes en fejl på standen, at han ikke kunne checke ind. Både rejsekortautomaten som klager benyttede til en optankning kl. 17:35 og den check ind stander, som klager forsøgte at benytte, kunne benyttes til check ind, og der var ikke fejl på disse.

I en situation hvor klager, ikke kan gennemføre korrekt check ind på sit rejsekort, er der mulighed for på anden vis at købe billet til rejsen. Der kan bl.a. købes billet i DSB's billetautomat eller i 7-eleven kiosken på stationen. Klager har ikke benyttet disse muligheder, og valgte at stige på toget uden gyldig billet.

At klager troede, at der var tale om en fejl, og at han normalt checker ind, kan ikke fritage klager fra kontrolafgiften.

DSB kan oplyse, at der i overensstemmelse med De Fælles Landsdækkende Rejseregler bliver udstedt kontrolafgift til alle kunder, som i toget ikke kan forevise gyldig billet. I klagesager over kontrolafgifter, vil det bero på en konkret vurdering af, om der har været sådanne forhold til stede, at der er grundlag for at nedskrive eller annullere den udstedte kontrolafgift. I vurderingen vil der blive taget stilling til de faktuelle omstændigheder vedrørende billetkøbet. Forhold som, god tro, glømsomhed, uheldige omstændigheder og intension om at ville betale for rejsen, kan ikke danne grundlag for at annullere en berettiget kontrolafgift."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand