

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0239
- Klageren:** XX  
4632 Bjæverskov
- Indklagede:** DSB S-tog A/S  
**CVRnummer:** 25050053
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på rejsekort pendler, hvor gyldighedsperioden ikke var blevet aktiveret med et check ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at informationen ikke er tilstrækkelig. Derudover ønsker klageren, at rejsekortsystemet ændres, så man allerede under købsituation kan angive aktiv periode, og at man kan købe periodekort med ubegrænset antal zoner i 7/eleven, samt at der på DSB+ kan angives kortnummer.  
Indklagede fastholder kontrolafgiften og afviser, at der er grundlag for at ændre på de forhold, som klageren nævner derudover
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klagegebyret på 160 kr. til klageren.

Ankenævnet kan ikke pålægge DSB at ændre på de nævnte forhold.

DSB sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke fra ankenævnet, 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren har siden februar 2018 været indehaver af et rejsekort pendler med manuel fornyelse. Dette indebærer, at han via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) skal foretage betaling og fornyelse, når den forrige periode udløber.

Rejsekort pendler kan også have en fornyelsesaftale, hvor en ny gyldighedsperiode automatisk bestilles ved udløb af den forrige.

I begge tilfælde skal den bestilte gyldighedsperiode aktiveres og overføres til rejsekortet med et check ind, idet et rejsekort ikke i den nuværende version er online forbundet til back-office databasen hos Rejsekort A/S. Ændringer, som foretages på selvbetjeningen, overføres op til 5 eller 24 timer efter til det fysiske rejsekort, når rejsekortet kommer i kontakt med en kortlæser. Først på dette tidspunkt debiteres forudbetalingen, som har været reserveret fra bestillingen, kundens bankkonto.

DSB har oplyst, at det ikke er teknisk muligt at skulle nøjes med at angive den ønskede gyldighedsperiode ved bestillingen på rejsekorts hjemmeside uden et efterfølgende check ind.

I den konkrete sag bestilte klageren den 2. juli 2018 en fornyelse af sit rejsekort pendler, hvorefter han modtog en e-mail med denne ordlyd:

Du har bestilt en ny periode til dit periodekort.

Du kan nu rejse frit med tog, bus og metro i det område, du har valgt. Du skal bare huske at checke ind på stationen eller i bussen indenfor dit område for at aktivere perioden. Men vent ikke for længe.

**Du skal forny perioden inden 30 dage, ellers bliver den annulleret.**

### **Sådan fornyer du din periode**

Du har valgt manuel fornyelse, så når din periode udløber, skal du selv huske at forny den. Det gør du på [rejsekort selvbetjening](http://www.rejsekort.dk). Husk derefter at checke ind indenfor dit område for at aktivere den nye periode. Det er en god idé at forny perioden i god tid, inden du skal afsted, da du først kan aktivere den nye periode på stationer efter fem timer og i busser efter 24 timer.

Du får en påmindelse pr. sms, når det er tid til at forny perioden, hvis dit mobilnr. er opgivet under 'Mine oplysninger' på [rejsekort selvbetjening](http://www.rejsekort.dk).

Antal	Beskrivelse	Kr.	Pris
1	Område/zoner : Ejby og Lellinge (DOT 21) til København, Frederiksberg, City (DOT 01) Ejby og Lellinge (DOT 21), Valby, Vartøse, Nørrebro, Rypark (DOT 02), Roskilde (DOT 08), Køge (DOT 20), Borup (DOT 27), Stubberup (DOT 28), Brøndbyvester og Rødovre (DOT 32), Avedøre og Friheden (DOT 33), Glostrup (DOT 43), Brøndby Strand og Vallensbæk (DOT 44), Albertslund og Taastrup (DOT 54), Hundige og Ishøj (DOT 55), Høje Taastrup (DOT 66), Greve (DOT 67), Hedehusene og Trekroner (DOT 76), Karlslunde (DOT 77), Tjæreby (DOT 87), Gadstrup og Snoldelev (DOT 88), Solrød Strand (DOT 89), Viby Sjælland (DOT 97), Havdrup og Ørsted (DOT 98), Ølby (DOT 99), København, Frederiksberg, City (DOT 01) Periodekort periode 31 dage: starter med det første check ind		1436,23
<b>Total</b>		<b>Kr.</b>	<b>1436,23</b>

#### Vær opmærksom på

Dit periodekort gælder kun til de valgte zoner. Skal du rejse udenfor dit område, skal du altså købe billet eller bruge et rejsekort.

#### Fornyelsesaftale

Du kan gøre det endnu lettere for dig selv ved at oprette en fornyelsesaftale, der automatisk fornyer din periode, hver gang den udløber. Læs mere og opret en fornyelsesaftale på [Rejsekort selvbetjening](#).

#### Find svaret på rejsekort.dk

På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om, hvordan du bruger rejsekort og periodekort. Det er også her du kan læse om de særlige regler, der gælder for bl.a. check flere ind og sælde på rejsekort med pendler kombi. Du kan selvfølgelig også læse om priser, rabatter, rejseregler, kortbestemmelser og meget andet.

#### Brug selvbetjeningen og spring ventetiden over

Rejsekort.dk er også din vej ind til selvbetjeningen, hvor du blandt andet kan se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort. Har du et periodekort, kan du forny perioden på det her.

Du er også altid velkommen til at kontakte os på 70 11 33 33.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

DSB har oplyst, at klageren ved de tidligere on-linebestillinger af en ny periode har aktiveret den nye periode med et check ind.

Inden klageren rejste den 3. juli 2018 med S-tog fra Jersie til Ølby havde han imidlertid ikke checket sit rejsekort ind, hvorfor den nye periode ikke blev aktiveret. Ved efterfølgende kontrol blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., som han klagede til DSB over den samme dag. Han gjorde gældende, at han havde betalt for perioden, men blot ikke havde fået aktiveret denne, fordi han normalt ikke skulle checke ind eller –ud på rejsekort pendler.

DSB fastholdt kontrolafgiften den 13. juli 2018 med denne begrundelse:

”DSB har valgt at fastholde kontrolafgiften, fordi du i kontrolsituationen viste et udløbet Pendlerkort. DSB kan i visse tilfælde nedskrive en kontrolafgift til 125 kr., hvis du har glemt at forny dit Pendlerkort. Det kræver, at pendlerkortet maksimalt er 1 dag for gammelt, når du får kontrolafgiften, og at Pendlerkortet er fornyet med gyldighed samme dag, som kontrolafgiften er udstedt. Da dit kort var udløbet flere dage før du fik kontrolafgiften var det desværre ikke muligt at reducere kontrolafgiften denne gang.”

Klageren skrev derpå til DSB Kundeambassadøren:

”Jeg kunne forestille mig at jeg bestemt ikke er den første i samme situation. Det er noget ærgerligt at man ikke længere kan købe periodekort, der dækker alle zoner hvorefter man

udskifter til en løsning som er mere besværlig for kunderne. Det er jo heller ikke muligt at se udløb for periode på kortet.

Jeg har mulighed for at hjælpe jer med at udvikle at man under bestillingen af ny periode også kan vælge at aktivere denne.

Det er netop afsluttet køb. Her står intet om at kort skal aktiveres. Det får man først i mail.

The screenshot shows the 'Rejsekort' (Travel Card) website interface. The main heading is 'Rejsekort' with a navigation menu on the left. The central content area displays a green checkmark and the message 'Din bestilling er gennemført' (Your order is completed). Below this, it shows 'Valgt rejsekort: 9' and 'Dit ordrenr. er: 13218678'. A timestamp indicates the order was received on 5. august 2018 at 23:16:40. A table summarizes the order details:

Fornyelsesperiode	33 dage
Pris fornyelse (kr.):	1528,89 kr.
<b>Total pris (kr.):</b>	<b>1528,89 kr.</b>

At the bottom of the main content area, there is a blue button labeled 'Tilbage til Mit rejsekort'. The footer contains links for 'Rejsekort selvbetjening', 'Kontakt', 'Beskyttelse af persondata', and 'Gå til rejsekort.dk'.

Jeg fandt faktisk at der under fornyelse bliver bekendtgjort at kortet automatisk bliver aktiveret under rejse, hvilket jo så ikke er sandt. Jeg har vedhæftet screenshot og indrammet den passage i teksten, som I bør rette:



The screenshot shows the 'Rejsekort' website interface. The main heading is 'Forny periode'. A red box highlights a warning message: "Du skal være opmærksom på, at din fornyelse først skal overføres til dit rejsekort. Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også foretage et check ind eller lægge dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat." Below this, there are instructions on how to renew the period and a section for 'Forny selv' with a form to select the renewal period (currently set to 30 days) and a price of 46,33/DAG, totaling 1389,90 kr. for the renewal.

17. oktober 2018 fastholdt kundeambassadøren DSB's afgørelse og tilføjede:

Det afsnit, som du henviser til som værende misvisende, skal ses i en sammenhæng med den øvrige vejledning, som du har fået om fornyelse og aktivering af en ny periode. DSB anerkender dog, at teksten kan præciseres, og DSB vil bringe dette videre i DSB's fremtidige justeringer på rejsekort.dk.

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrol af sit rejsekort den 3. juli 2018 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han ikke havde aktiveret gyldighedsperioden med et check ind. Ankenævnet har lagt til grund, at det i bestillingsflow'et og i bekræftelsesmailen oplyses til kunden, at rejsekortet skal checkes ind for at aktivere fornyelsen.

Ankenævnet bemærker, at beløbet først trækkes fra betalingskortet, når perioden aktiveres – og ikke fra selve bestillingstidspunktet. Beløbet reserveres i 30 dage, hvorefter det tilbageføres til kontoen, hvis fornyelsen ikke er gennemført. Klageren havde således ikke betalt for fornyelsen og rejsen, som han gør gældende.

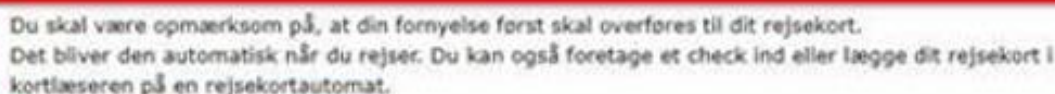
Ankenævnet bemærker videre, at klageren ved tidligere on-linebestillinger af fornyelse efterfølgende aktiverede fornyelsen med et check ind.

Kontrolafgiften for udløbet rejsehjemmel blev herefter pålagt med rette, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige grunde, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Imidlertid finder ankenævnet det stærkt misvisende og vildledende, at følgende oplyses til indehaveren inden udløb af gyldighedsperioden:

*"[fornyelsen overføres] "automatisk når du rejser". Du kan også foretage et check ind..."*

Dette kunne opfattes således, at der er valgfrihed mellem at vælge blot at rejse eller at foretage et check ind:



Du skal være opmærksom på, at din fornyelse først skal overføres til dit rejsekort. Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også foretage et check ind eller lægge dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Ankenævnet henstiller til DSB sammen med parterne bag rejsekortet at ændre formuleringen.

Ankenævnet kan ikke afvise, at dette var en afgørende årsag til, at klageren valgte at indgive klage til ankenævnet, således som klagen er formuleret (gengivet på side 8).

Da der imidlertid er en oplagt mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sine rejser, hvis det accepteres, at et rejsekort pendler er gyldigt allerede fra datoen for on-line-bestillingen af fornyelse, uden at kortholderen efterfølgende behøver at aktivere perioden, før efter kortholderen er blevet pålagt en kontrolafgift, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder at kontrolafgiften i den konkrete sag skal annulleres. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at gyldighedsperioden angår et *antal dage*, som først begynder at løbe fra tidspunktet fra det første check ind.

Vedrørende de øvrige klagepunkter bemærker ankenævnet, at togpassagerrettighedsforordningen 1371/2007 artikel 9 om platforme for udbud af rejsehjemmel ikke er tilsidesat, selv om det ikke er muligt at købe forlængelse af perioden i en 7/Elven-kiosk. Ankenævnet kan ikke pålægge trafikvirksomhederne at udvikle specifikke teknologiske løsninger til rejsekortet.

## 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 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.



I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår 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. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Fra Togpassagerrettighedsforordningen:

*"Artikel 9*

**Billetter, gennemgående billetter og reservationer**

1. Jernbanevirksomhederne og billetudstederne skal, når sådanne forefindes, tilbyde billetter, gennemgående billetter og reservationer.
2. Med forbehold af stk. 4 skal jernbanevirksomhederne som mindstemål distribuere billetter til passagererne gennem et af følgende salgssteder:
  - a) billetkontorer eller billetautomater
  - b) telefon, internet eller anden almindeligt tilgængelig informationsteknologi
  - c) om bord på tog.
3. Med forbehold af stk. 4 og 5 skal jernbanevirksomhederne udstede billetter inden for rammerne af kontrakter om offentlig tjeneste gennem mindst et af følgende salgssteder:
  - a) billetkontorer eller billetautomater
  - b) om bord på tog.
4. Jernbanevirksomhederne skal tilbyde muligheden for at få billetter til de respektive tjenester om bord på toget, medmindre dette begrænses eller nægtes af hensyn til sikkerheden eller politikken for bekæmpelse af svig eller obligatorisk togreservation eller af rimelige kommercielle hensyn."

**PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren anfører følgende:**

Mit rejse pendler kort blev ikke aktiveret for ny periode. Trods fornyelse af periode foretaget dage forinden. System er dårligt designet, da der ikke ved køb kan aktiveres. Korttype er netop valgt af den årsag at jeg ikke skal tjekke ind/ud.

Jeg har ved efterfølgende køb observeret at der er fejl vedr. deres vejledning omkring aktivering af kort. Der er således ikke bare en men flere varianter. Herunder en som angiver at det bliver aktiveret automatisk

eller man kan vælge manuelt at aktivere. Jeg har ikke mulighed for her at vedhæfte screenshots, så send gerne mail adr. for denne del.

at DSB laver et ordentligt system for rejsekort, hvor man under købsituation kan angive aktiv periode. Selvom det er personligt kort er der ikke billede på. At man kan købe periodekort med ubegrænset antal zoner via 7-eleven butikker. At der på DSB+ kan angives kortnummer, der er pt. for mange cifre på kort. Noget tyder på at underliggende SAP system ikke kan håndtere dette.

## Indklagede anfører følgende:

DSB kan oplyse, at der den 3. juli 2018 kl. 17:24 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Jersie til Ølby Station. Ved kontrollen i toget blev der forevist et Pendler rejsekort, som var udløbet. 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 selv 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.dinoffentlige-transport.dk](http://www.dinoffentlige-transport.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 billetaautomat 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 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.*

*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).*

*Før rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).*

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

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

*Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i. Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet. Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.*

*Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.*

*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 busen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande 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 muligt.

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.

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 (pariserring) 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).*

Klager har oplyst, at han forud for rejsen den 3. juli ikke fik aktiveret den gyldighedsperiode, han den 2. juli havde bestilt til sit Pendler rejsekort.

DSB kan oplyse, at et Pendler rejsekort fungerer på den måde, at kunderne kan vælge at have en fornyelsesaftale, hvor en ny gyldighedsperiode automatisk fornyes og betales, ved udløb af den forrige, eller kunden kan vælge at tilkøbe gyldighedsperioder efter eget valg på Rejsekorts hjemmeside. Klager har valgt den sidstnævnte mulighed og er derfor selv ansvarlig for at tilkøbe gyldighedsperioder.

I begge tilfælde skal den bestilte gyldighedsperiode aktiveres og overføres til rejsekortet med et check ind.

Da et rejsekort ikke er online forbundet til back-office databasen hos Rejsekort, skal alle ændringer foretaget på selvbetjeningen derfor overføres til kortet, hvilket sker, når der foretages et check ind. Det er derfor ikke teknisk muligt at imødekomme klagers forslag om, alene at skulle angive den ønskede gyldighedsperiode ved bestillingen på rejsekorts hjemmeside.

Som DSB's dokumentation herunder viser, bestilte klager den 2. juli kl. 00:22 en gyldighedsperiode til sit Pendler rejsekort på 31 dage. Som det også fremgår af nedenstående kvitteringsmail, bliver kunden i mailen adskillige gange tydeligt gjort opmærksom på, at den bestilte periode først aktiveres og er gyldig, når der er foretaget et check ind: [Udeladt. Gengivet ovenfor]

Udover vejledning om check ind i ovenstående kvitteringsmail fik klager også på selvbetjeningen i forbindelse med bestillingen information om, at den bestilte periode skulle aktiveres med et check ind:

English  
logget ind | Log ud

Selvbetjening  
Udskriv

## Rejsekort

### Forny periode

Valgt rejsekort: 9

Perioden på dit nuværende periodekort udløber: 07-09-2018  
Her kan du forny perioden på dit periodekort. Du skal vælge antal dage herunder.

Du skal være opmærksom på, at din fornyelse først skal overføres til dit rejsekort. Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også foretage et check ind eller lægge dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Når du fornyer via selvbetjeningen, skal du være opmærksom på, at:

- der på stationerne kan gå op til 5 timer fra din bestilling for den kan overføres til dit rejsekort
- der i busser kan gå op til 24 timer for den kan overføres til dit rejsekort. Der kan for enkelte busser gå længere tid

**Fornyelsen skal være overført til dit rejsekort inden for 30 dage, ellers annulleres den.**

Den nye periode starter første gang du checker ind efter dit nuværende periode er udløbet.

Forny selv

Vælg fornyelsesperiode:

Periodens længde (30-180 dage)  46,33/DAG Pris for fornyelse (kr.) 1389,90 ▶ Opdater pris

Tilbage

I forbindelse med klagers on-line bestilling af den ny gyldighedsperiode har klager således både i vejledningen, inden bestillingen blev foretaget, og i kvitteringsmailen, som blev sendt til klager, efter bestillingen var foretaget, hele 4 gange fået information om, at der skulle checkes ind før at den bestilte periode blev aktiveret.

Klager har således både på rejsekorts hjemmeside forud for bestillingen af den nye periode samt i kvitteringsmailen fået tydelig og ensartet vejledning om, at den nye periode først starter, når der er sket check ind.

DSB kan oplyse, at klager har haft et Pendler rejsekort siden februar 2018, og tidligere har bestilt en gyldighedsperiode til sit Pendler rejsekort på Rejsekorts hjemmeside. Klager har ved de tidligere on-line bestillinger af en ny periode, aktiveret den ny periode med et check ind.

Da klager ved bestillingen fik tydelig vejledning om check ind, og da klager i forbindelse med de tidligere bestillinger af en ny periode har foretaget check ind, må det antages, at klager kendte til kravet om check ind for at aktivere den bestilte periode.

Klager påpeger, at såfremt enkelte sætninger på Rejsekorts hjemmeside læses isoleret, bliver det ikke i den enkelte sætning oplyst, at der er krav om check ind for at aktivere den bestilte periode.

DSB medgiver, at det i den aktuelle sætning ikke isoleret set er oplyst, at der skal checkes ind. DSB må dog også påpege, at én enkelt sætning ikke kan læses uden kontekst til den øvrige vejledning på samme skærm-billede, som klager blev præsenteret for ved bestilling af perioden. Blandt andet bliver det 4 steder eksplicit nævnt, at klager skal foretage et check ind for at aktivere den bestilte periode til hans Pendlerkort.

DSB må for nuværende, af tekniske årsager, afstå fra at imødekomme klagers ønske om, at et Pendler rejsekort skal kunne angives i DSB Plus program. DSB kan oplyse, at kunder, med et Pendler rejsekort, som af tekniske årsager er udelukket fra at tilmelde sig en service under DSB Plus programmet, tilbydes samme service, som hvis de var tilmeldt, når de henvender sig til DSB Kundeservice.

Da et Pendler rejsekort er et selvbetjeningsprodukt, som skal bestilles on-line, er det ikke muligt at købe produktet i 7-eleven.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand