

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2019-0106
Klageren:	XX 2800 Kgs. Lyngby
Indklagede: CVRnummer:	DSB S-tog 25 05 00 53
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind – klagerens rejsekort anonymt var indstillet til barn og kunne ikke checkes ind som voksen pga. for lav saldo
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og anfører, at en togrevisor havde ændret rejsekortets kundetype fra voksen til barn uden hans kendskab
Ankenævnets sammensætning:	Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren havde hans mindreårige datter lånt hans rejsekort anonymt og var af en DSB-ansat blevet rådgivet om at få ændret kundetypen til "barn" permanent, hvilket hun fik gjort i et DSB Billetsalg den 18. november 2018. Klageren var ikke bekendt hermed. Ved en permanent omstilling bevares kundetypen efter udcheckning i modsætning til en midlertidig omstilling, hvor den oprindelige kundetype gendannes efter check ud.

Da klageren den 5. januar 2019 ville benytte rejsekortet til en rejse fra Lyngby st. til Østerport st., blev han derfor checket ind som barn kl. 14:11. Klageren bemærkede dette og checkede ud igen. Selvom han gentagne gange forsøgte at ændre kundetypen til voksen, lykkedes dette ikke. Dette skyldtes, at rejsekortets saldo på 60,25 kr. var for lav til at checke ind som voksen, idet dette kræver en saldo på 70 kr. Klageren troede imidlertid, at det skyldtes en fejl ved rejsekortet eller check-ind standen, at han ikke kunne checke ind som voksen og steg på S-toget uden at være checket ind.

Ved en efterfølgende kontrol i S-toget blev han kl. 14:20 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at være checket ind på rejsekortet. Det fremgår af rejsekortets historik, at han tankede dette op med 200 kr. kl. 14:31 og derpå forsøgte at checke ind og ud som voksen, hvor der blev trukket 70 kr. i forudbetaling. Dette lykkedes både kl. 14:33, 14:35 og 14:36, men indimellem blev der også foretaget check ind og ud som barn, nemlig kl. 14:36 og 14:37.

Klageren har fremlagt nota fra en 7-eleven kiosk, hvor han den 6. januar 2019 fik ændret kundetypen til "voksen".

Den 8. januar 2019 anmodede han DSB om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde forsøgt at ændre kundetypen fra barn til voksen, men efter 4 – 5 mislykkede forsøg havde konkluderet, at der måtte være fejl på rejsekortet eller automaten. Efterfølgende kunne han heller ikke selv ændre kundetypen, selv om han havde tanket rejsekortet op, men havde fået hjælp hertil i en 7-Eleven kiosk på Københavns Hovedbanegård den 6. januar 2019.

DSB fastholdt kontrolafgiften den 18. januar 2019 og henviste til, at afgiften var korrekt udstedt, fordi klageren ikke havde haft gyldig billet til rejsen. DSB anførte, at kundetypen på rejsekortet var blevet permanent ændret til barn, og at årsagen til, at klageren ikke havde kunnet checke ind, var, at rejsekortsaldoen var 60,25 kr., hvilket ikke var tilstrækkeligt til at checke en voksen ind, idet der hertil kræves en minimumssaldo på 70 kr.

Klageren anmodede den 23. januar 2019 DSB's Kundeambassadør om at omgøre DSB's afgørelse med samme begrundelse som tidligere anført og tilføjede, at han under normale omstændigheder ikke ville være rejst uden gyldig rejsehjemmel, men at han af tidsnød blev forvirret og stresset over ikke at kunne checke ind. Endvidere havde en DSB-ansat anbefalet datteren at få ændret kundetypen permanent til "barn".

DSB's Kundeambassadør meddelte klageren den 7. marts 2019, at de efter en fornyet gennemgang af sagen ikke havde fundet grundlag for at træffe en anden afgørelse.

Uddrag af rejsekorthistorikken for klagerens rejsekort anonymt:

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppedsted
559	32	05jan19:14:51:23	05jan19:14:37:16	35		CSC Fare product check out	Østerport st. (tog)
558	32	05jan19:14:51:23	05jan19:14:37:14	-35		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
557	31	05jan19:14:51:23	05jan19:14:37:10	70		CSC Fare product check out	Østerport st. (tog)
556	31	05jan19:14:45:05	05jan19:14:36:59	-70		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
555	30	05jan19:14:45:05	05jan19:14:36:59	0		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
554	29	05jan19:14:51:23	05jan19:14:36:31	35		CSC Fare product check out	Østerport st. (tog)
553	29	05jan19:14:51:23	05jan19:14:36:21	-35		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
552	28	05jan19:14:45:05	05jan19:14:36:06	70		CSC Fare product check out	Østerport st. (tog)
551	28	05jan19:14:45:05	05jan19:14:35:08	-70		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
550	27	05jan19:14:45:05	05jan19:14:35:08	0		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
549	26	05jan19:14:45:05	05jan19:14:34:12	70		CSC Fare product check out	Østerport st. (tog)
548	26	05jan19:14:45:05	05jan19:14:33:57	-70		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
547	25	05jan19:14:45:05	05jan19:14:33:57	0		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
546	25	05jan19:14:45:05	05jan19:14:31:55	200		CSC Tpurse product operation	Østerport st. (tog)
545	24	05jan19:14:36:23	05jan19:14:29:59	35		CSC Fare product check out	Østerport st. (tog)
544	24	05jan19:14:36:24	05jan19:14:29:56	-35		CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)
543	23	05jan19:15:00:26	05jan19:14:17:22	0		CSC Inspection	Jægersborg st. (tog)
542	23	05jan19:15:00:26	05jan19:14:17:11	0		CSC Inspection	Jægersborg st. (tog)
541	23	05jan19:15:00:26	05jan19:14:16:56	0		CSC Inspection	Jægersborg st. (tog)
540	23	05jan19:15:00:26	05jan19:14:16:44	0		CSC Inspection	Jægersborg st. (tog)
539	23	05jan19:15:00:26	05jan19:14:16:32	0		CSC Inspection	Jægersborg st. (tog)
538	22	05jan19:14:25:09	05jan19:14:12:20	35		CSC Fare product check out	Lyngby st. (tog)
537	22	05jan19:14:25:11	05jan19:14:12:18	-35		CSC Fare product check in	Lyngby st. (tog)
536	21	05jan19:14:25:11	05jan19:14:12:17	0		CSC Fare product check in	Lyngby st. (tog)
535	20	05jan19:14:25:09	05jan19:14:11:57	35		CSC Fare product check out	Lyngby st. (tog)
534	20	05jan19:14:25:11	05jan19:14:11:53	-35		CSC Fare product check in	Lyngby st. (tog)
533	19	05jan19:14:25:09	05jan19:14:11:38	35		CSC Fare product check out	Lyngby st. (tog)
532	19	05jan19:14:25:11	05jan19:14:11:33	-35		CSC Fare product check in	Lyngby st. (tog)

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode eller vis historik fra (e) 01-01-2019 til (f) 29-01-2019

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 160	05-01-2019	14:11	Lyngby St.	14:11	Lyngby St.	60,25	
+ 161	05-01-2019	14:11	Lyngby St.	14:11	Lyngby St.	60,25	
+ 162	05-01-2019	14:12	Lyngby St.	14:12	Lyngby St.	60,25	
	05-01-2019	14:16	Kontrolmærke		Jægersborg St.	60,25	
	05-01-2019	14:16	Kontrolmærke		Jægersborg St.	60,25	
	05-01-2019	14:16	Kontrolmærke		Jægersborg St.	60,25	
	05-01-2019	14:17	Kontrolmærke		Jægersborg St.	60,25	
	05-01-2019	14:17	Kontrolmærke		Jægersborg St.	60,25	
+ 163	05-01-2019	14:29	Østerport St.	14:29	Østerport St.	60,25	
+ 164	05-01-2019	14:31	Tank-op		Østerport St.	200,00	260,25

1 2 >

Kunde / kort

Data fra database

Kundenavn: Anonymt

CPR-nr. / CVR:

Postnr.:

Kortnr.:

Korttype: Rejsekort anonymt

Kortstatus: Aktivt

Saldo: 175,45 kr.

Udløbsdato: 19-10-2022

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 5. januar 2019 ikke kunne ændre kundetyper fra "barn" og checke ind som "voksen" på sit rejsekort anonymt, fordi rejsekortets saldo var kommet under 70 kr., hvilket er minimumssaldoen for at checke én voksen ind på et rejsekort anonymt. Dette underbygges af, at klageren efter optankning af kortet tre gange i tidsrummet kl. 14:33-14:36 kunne checke ind – og ud som voksen, hvor der blev trukket 70 kr. i forudbetaling.

Da klageren herefter steg på S-toget uden at være checket ind på rejsekortet, kunne han ved den efterfølgende kontrol ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet, før rejsen påbegyndes.

Den omstændighed, at klagerens datter muligvis efter anbefaling fra en DSB-medarbejder tidligere havde fået omstillet kundetypen permanent til "barn" uden klagerens vidende, kan ikke føre til et andet resultat. Det bemærkes, at dette ikke i sig selv forhindrede klageren i at checke ind på rejsekortet, hvis han havde tanket rejsekortet op, idet klageren ville kunne have foretaget korrekt check-ind med kundetypen "voksen" på en check-ind-ekstra stander, ligesom han ville have kunnet ændre kundetypen i en rejsekortautomat på stationen eller et betjent billetsalg.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er muligt via selvbetjeningen på Rejsekort.dk at ændre kundetypen ved et rejsekort anonymt, selv om DSB gør dette gældende.

Fra rejsekort.dk:



Ændring af rejsekort

Lav ændringer på selvbetjeningen

På selvbetjeningen kan du se alle indstillinger og aktiviteter på dit rejsekort. Og du kan ændre indstillingerne på dit rejsekort personligt eller rejsekort flex.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), fremgår af § 14 stk. 1. 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.

Fra www.rejsekort.dk:

”

Betaling ved rejsens start

Forudbetaling ved check ind

Når du checker ind, bliver der trukket en forudbetaling på dit rejsekort.

Højere forudbetaling med rejsekort anonymt

Har du et rejsekort anonymt, er forudbetalingen højere end med andre typer af rejsekort.

Rejser du som 'Voksen', er forudbetalingen 70 kr. - mod 25 kr. på et rejsekort personligt eller rejsekort flex.

Mellem landsdele er forudbetalingen 600 kr.

Skal du rejse mellem landsdele med et rejsekort anonymt, skal du forbi en rejsekortautomat eller et salgssted og ændre indstilling til 'Rejse mellem landsdele'. Forudbetaling for en 'Voksen' er 600 kr. for en rejse mellem landsdele med rejsekort anonymt.

Indstillingen til rejse mellem landsdele annulleres, når du checker ud.

Se forudbetalingen for alle kort- og kundetyper i [prisblad for rejser](#).

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

” Uretfærdig kontrolafgift” og ” Virksomhedens mangel på moral.”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan bekræfte, at der den 5. januar 2019 kl. 14:20 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Gentofte Station til Østerport Station. Ved kontrollen i toget foreviste klager et Rejsekort. Da klager ikke var checket ind på det foreviste Rejsekort og dermed ikke havde gyldig billet, havde DSB 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 1. november 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. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus. Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, Letbanen ved Aarhus og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. 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 førstkommende 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).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se www.midttrafik.dk).

.....

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.

Definition af en rejse:

En kunde, der rejser fra A til B, skal checke ind i A og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus samt at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Rejse med skift:

En kunde, der rejser fra A til B med skift undervejs (f.eks. skift fra bus til tog eller bus til bus), skal checke ind i A, skal checke ind ved skift og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus, behøver ikke at checke ind ved skift i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Returrejse:

En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

*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"> • i tog • i metro • i Letbanen ved Aarhus – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	NEJ – ikke muligt
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 rejsetidsbegrænsninger 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 slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge 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.

.....

Klager har oplyst, at han havde problemer med at checke ind på Lyngby Station, hvilket han antog, måtte skyldes fejl på Rejsekortet eller den benyttede Check ind stander.

DSB kan oplyse, at back-office registreringer fra det benyttede Rejsekort viser, at klager på Lyngby Station har foretaget 4 check ind umiddelbart i forlængelse af hinanden i tidsrummet 14:11:33 – 14:12:18. Klokkeren 14:12:20 blev der foretaget et check ud. Næste aktivitet på Rejsekortet er et kontrolmærke klokken 14:16:32, som er en registrering fra DSB's håndterminal, som blev benyttet ved kontrol af klagers rejsekort.

Det fremgår også af back office data for det benyttede rejsekort, at registreringerne fra den 5. januar er kontinuerlige og kronologiske.

Det kan dermed konstateres, at der ikke har været fejl på rejsekortet, som også efterfølgende er benyttet uden problemer.

Klager oplyser selv, at det ikke var muligt at gennemføre check ind. Klager må derfor have været bevidst om, at han steg på toget uden en gyldig billet.

Når der er problemer med check ind på rejsekort, skal kunden på anden vis sikre sig en gyldig billet til rejsen. Der kan eksempelvis købes billet i billetautomaterne på stationen, eller kunden kan købe billet på sin telefon.

Kunder der vælger at gå ombord uden en billet, vil få udstedt en kontrolafgift.

Det rejsekort klager benyttede var et anonymt rejsekort indstillet til kundetype barn. Det er muligt både permanent eller midlertidigt til en enkelt rejse at ændre kundetype på et Anonymt rejsekort.

Ændring af kundetype midlertidigt til en enkelt rejse skal foretages inden check ind - på et betjent salgssted eller i en rejsekortautomat. Det er ikke muligt at ændre kundetyper på en check ind stander.

Permanent ændring af kundetyper kan foretages på rejsekorts hjemmeside eller på et betjent salgssted.

At klager ikke kunne gennemføre check ind som voksen, skyldes, at saldoen på rejsekortet var for lav, til at der kunne trækkes den nødvendige forudbetaling ved check ind. Saldoen skal være på minimum 70 kroner, for at der kan gennemføres check ind af en voksen på et Anonymt rejsekort.

På Rejsekorts hjemmeside er bl.a. følgende oplyst omkring forudbetaling på et anonymt rejsekort:

Rejsekort anonymt og forudbetaling

Forudbetalingen på et rejsekort anonymt er som standard 70 kroner. Det betyder, at du som minimum skal have 70 kroner på dit kort for at kunne rejse. **Vær dog opmærksom på**, at hvis du skal på en længere rejse med rejsekort anonymt, skal du selv ændre indstilling på dit rejsekort til 'landsdækkende rejse', ellers har du ikke gyldig rejsehjemmel. Det gør du på en rejsekortautomat eller et salgssted. [Se grænserne for, hvornår du har forhøjet forudbetaling med rejsekort anonymt.](#)

Da klager ikke var checket ind på rejsekortet og problemet med check ind alene skyldes, at saldoen var for lav, til at check ind som voksen kunne gennemføres, kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

Hertil har klageren bemærket:

" Rejsekort tjekkede ind som barn- rejsekort har ellers altid tjekket ind som voksen -gentagne forsøg med ud- og indtjekning hjalp ikke. Jeg blev tjekket ind som barn og når jeg forsøgte at ændre til voksen blev jeg nægtet rejsehjemmel.

Årsag : En tog revisor havde ændret rejsekort fra voksen til barn UDEN mit kendskab, under en rejse foretaget af min mindreårige datter.

Dette argument har dsb undladt at forholde sig til. "

Hertil har indklagede bemærket:

" Det rejsekort klager forsøgte at benytte til rejsen den 5. januar var et anonymt rejsekort indstillet med kundetyperen "Barn". For at foretage check ind med kundetyperen "Voksen" på et Anonymt rejsekort, skal saldoen være på minimum 70 kroner. Saldoen på det rejsekort klager benyttede var 60,25. Det var dermed den aktuelle saldo, som forhindrede et check ind som voksen.

DSB kan oplyse, at det IKKE er muligt for DSB's medarbejdere i toget at ændre kundetyperen på et rejsekort. Ændring af kundetype kan alene foretages af kunden – enten på Rejsekorts hjemmeside, eller ved personlig henvendelse i et betjent salgssted."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand