

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0007
- Klageren:** XX  
4000 Roskilde
- Indklagede:  
CVR-nummer:** DSB Fjern- og Regionaltog A/S  
25 05 00 53
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på 750 kr. grundet manglende forevisning af rejse-  
hjemmel
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør  
blandt andet gældende, at han har haft Ungdomskort siden 2015 og  
regnede med, at kortet var forsinket med posten, som så mange gange  
før, og at han inden ombordstigning sikrede sig, at han var tilmeldt  
Glemmt kort-ordningen, som han ville benytte ved en eventuel kontrol
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- 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 5. maj 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på 750 kr., i alt 1.500 kr.

Beløbet skal betales til DSB, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets ved-  
tægter § 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren, som er engelsktalende, har siden 2015 været studerende i Danmark, hvor han som rejsehjemmel har fået leveret Ungdomskort med posten. Betaling for kortene skete via tilmeldt automatisk betaling fra hans betalingskort

Klageren ønskede på et tidspunkt at få Ungdomskortet leveret elektronisk via app, og bestilte et kort for perioden 27. august – 30. september 2020. Han kunne imidlertid ikke få appen til at virke ordentligt på sin telefon, og var nødt til at gå tilbage til at få Ungdomskortet leveret fysisk med posten. Han kontaktede DSB telefonisk den 4. september 2020 for at blive guidet i at genoptage tilmeldingen til Ungdomskort som papkort pr. 1. oktober 2020.

Klageren har oplyst, at det må være i denne forbindelse, at automatisk betaling blev fremlidt og erstattet med betaling med faktura, men medarbejderen, som guidede ham, oplyste ham hverken om dette, eller om at der ville komme en faktura på e-mail, som skulle betales. Han regnede derfor med, at alt ville foregå som tidligere, hvor Ungdomskortet blev leveret med posten og betaling skete automatisk via hans betalingskort.

DSB har fremlagt elektronisk log af de notater, som medarbejderne tog i forbindelse med klagerens telefoniske henvendelser. Det fremgår heraf, at medarbejderen den 4. september 2020 oplyste klageren "*om, hvordan han bestiller nye kort i plast og lavet en 201 på restperioden 1209 - 3009*".

Ifølge DSB betyder "201" en erstatningsbillet, som kan hentes i en af DSB's billetautomater, og anvendes, når Ungdomskortet ikke kan forevises.

Den 18. september 2020 kontaktede klageren igen DSB telefonisk, da den udstedte erstatningsbillet ikke længere var læsbar, og DSB udstedte endnu en "201" – erstatningsbillet til ham gyldig til den 30. september 2020.

Log fra DSB's sagsbehandlingssystem:

Aktion Editering Forespørgsel Blok Record Fejl Funktioner Administration Vindue Hjælp

Kundenoter

Cprnr	System	Tekst	Oprettelsestid	Oprettet af
1511	UDDK	ess-3068121/ vejledt i appbestilling.	07-10-2020 13:30	ANAR2405
1511	UDDK	kunden - engelsk - har ved skifte fra app til plastik ikke forstået at de	05-10-2020 14:13	THTD3108
1511	UDDK	201, CQ1659, 180920-300920; Tidligere 201, ikke læselig mere	18-09-2020 12:30	DAAK1305
1511	UDDK	KortID 11134530 - oplyst kunden om, hvordan han bestiller nye kort	04-09-2020 12:25	CAHO1401
1511	UDDK	11134530 kd kan ikke hente mitungdomskort app, til trods for han har	28-08-2020 13:00	PIAS1305
1511	UDDK	Kunden forsøger igen i morgen	25-08-2020 09:48	JAJE1310
1511	UDDK	kort id 10969676 fuldt krediteret - corona	24-04-2020 13:01	DLK0801
1511	UDDK	kort 10812789 krediteret efter kundes ønske. Mail modtaget den 19/0	27-03-2020 12:58	MUA2405
1511	UDDK	Kunde er kommet til at bestille kort 10435268 til plastik men han ville f	08-07-2019 10:16	XANLI0412
1511	UDDK	Kunden mangler godkendelse, har henvist ham til skolen, dernæst s	01-07-2019 09:26	XYUAC2702

Gem

Aktion Editering Forespørgsel Blok Record Fejl Funktioner Administration Vindue Hjælp

Kundenoter

Cprnr	System	Editor	Oprettet af
1511	UDDK	KortID 11134530 - oplyst kunden om, hvordan han bestiller nye kort i plast og lavet en 201	NAR2405
1511	UDDK	på rest perioden 1209 -- 3009 på VU3440	HTD3108
1511	UDDK		AAK1305
1511	UDDK		AHO1401
1511	UDDK		AS1305
1511	UDDK		AJE1310
1511	UDDK		LK0801
1511	UDDK		UA2405
1511	UDDK		ANLI0412
1511	UDDK		YUAC2702

OK Annuller Søg

Gem

Den 21. september 2020 sendte DSB nedennævnte faktura på 606 kr. for et Ungdomskort gyldigt fra den 1. oktober – 30. oktober 2020 til klagerens korrekte e-mailadresse:

Faktura 1006262384

	Date: 21.09.2020	069
4000 Røskilde	Side: 1/2	Kundecenter:
	Kunde nr.: <input style="width: 40px;" type="text"/>	Ungdomskort
	Ordre nr.: <input style="width: 40px;" type="text"/>	Telegade 2
		2855 Taastrup
		Telefon 73121417
		SE-nr. DK15013507
		CVR-nr. 20000053
		Bankforbindelse:
		IBAN nr. DK8520006672339690
		B.W.I.F.T.kode: NCRADKXX
Referencenr.: <input style="width: 60px;" type="text"/>	Betaltes senest 21.09.2020	

Materiale	Beskrivelse	Antal	Enhed	Rejse dato	Valuta: DKK
UDD	Ungdomskort for perioden 01.10.2020-30.10.2020	1	STK	01.10.2020	* 606,00
Nettobeløb					606,00
Momsfrit beløb*	Momspligtigt beløb	Moms %	Momsbeløb	Total	
606,00	0,00	0,00	0,00	606,00	

\*Momsfrit =0-sats #Uden moms ^Reverse charge  
Betalingsbetingelser: Netto kontant

Ifølge klageren har han ikke modtaget e-mailen, der muligvis er havnet i spamfilteret, og da han ikke modtog Ungdomskortet inden den 1. oktober 2020, regnede han derfor med, at kortet, som så mange gange tidligere, var forsinket med posten.


Klageren forsøgte fredag den 2. oktober 2020 efter skoletid at ringe til DSB for at høre, hvor hans kort blev af, men fik at vide, at der ikke længere var nogen til stede, der kunne svare han. Telefonen var lukket lørdag og søndag den 3. og 4. oktober 2020:

Spørgsmål til dit Ungdomskort?  
fx. betaling eller levering


Find svar

---


Åbningstider: Mandag-fredag: 8-15. Lørdag-søndag: Lukket.



**Chat med os**  
Time to wait 0 min.



**Ring til os**  
Time to wait 0 min.  
70 13 14 17



**Skriv til os**  
Ventetid ca. 10 dage

Da klageren skulle på arbejde i den pågældende weekend den 3. og 4. oktober 2020, tjekkede han, at hans tilmelding til "Glemte kortordningen", som han tidligere havde benyttet, stadig var aktiv. Dette regnede han med, når der stod "Du er tilmeldt Glemte Kort servicen med kortnr: [ude-ladt]" på hans profil, som vist nedenfor:

Forside > DSB Plus > Service med DSB Plus >

Ifølge klageren kørte han med toget lørdag den 3. oktober 2020 uden sit Ungdomskort, fordi han ved en eventuel kontrol ville gøre brug af "Glem kortordningen" og få udstedt et papir med 0 kr. i afgift, som han havde prøvet tidligere.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel på vej hjem fra arbejdet blev han kl. 22:49 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., og togføreren skrev som årsag "Glemt kort" i den interne log:

Ifølge klageren sagde togføreren ingenting i forbindelse med kontrolafgiftens udstedelse, og klageren fik derfor ikke at vide, at der var tale om en kontrolafgift på 750 kr., eller at "Glemt kortordningen" ikke kunne benyttes. Togføreren rakte ham papiret med kontrolafgiften, som han skulle udfylde.

Kontrolafgiften ser således ud:

**Kontrolafgift 1X975C943**

Dato:  D  D  M  Å  .  .  2  0   Å  R

CPR-nr.:         -

Fra:

Til:

Navn:

Adresse:

Postnr.:  By:

Undertegnede kvitterer hermed for modtagelsen af denne kontrolafgift, som DSB har udstedt ved billetkontrol.

Underskrift:

**Udfyldes af DSB**

Voksen  Barn/hund  
 Cykel  
 Godkendt glemt-kort

  
1X975C943



---

**Betaling**

Du skal betale denne afgift inden 14 dage. Ved for sen betaling bliver du pålagt et gebyr. Prisen for en kontrolafgift er

Voksen 750 kr.  
Barn/hund 375 kr.  
Cykel 100 kr.

Du finder din kontrolafgift her: [www.dsb.dk/vis](http://www.dsb.dk/vis)  
eller ved at skanne koden på forsiden.  
Betaler du med netbank, kan du skanne kodelinjen her under.

+71<000002900000171+84187704<

A7.2.10.19

Da klageren igen om søndagen den 4. oktober 2020 skulle til og fra arbejde med toget, gjorde han det derfor stadig uden rejsehjemmel, fordi han ikke vidste, at han ikke havde noget gyldigt pendlerkort, eller at "Glemte kortordningen" ikke kunne benyttes.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel blev han på ny kl. 22:29 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., og togføreren noterede som årsag: "Intet forevist" i den interne log, der ikke udleveres til passageren:

**Afgift**

Dato: 04.10.2020  
Tid: 22:29:46  
Line: 2587  
Fra Station: København H  
Til Station: Trekroner  
Voksen: Yes  
Barn: No  
Antal Cykler: 0  
Antal Hunde: 0  
Arsag: Intet forevist  
Uens Zoner:

Belob: 750.00  
Betaling Modtaget: GJEN2203

Oprettet Dato: 04.10.2020 22:29:46

**Penalty Fee**

Faktura: 7001216420  
Belob: 750.00

**Billet**

Billet Type: Intet forevist  
Serial Number:

→

Klageren ringede om mandagen den 5. oktober 2020 til DSB Ungdomskort, og fik her oplyst, at betalingen for Ungdomskortet ikke var gennemført, og at der var sendt en e-mail til ham.

**Sagsbehandlerens notat:**



Klageren klagede samme dag til DSB over kontrolafgifterne og gjorde gældende som gengivet ovenfor. Han tilføjede, at han havde et Rejsekort, som han ville have benyttet, hvis han havde vidst, at han ikke havde noget gyldigt Ungdomskort.

DSB fastholdt begge kontrolafgifter, da "Glemt kortordningen" ikke kunne anvendes, når klageren ikke havde et gyldigt Ungdomskort.

Den 12. oktober 2020 skrev klageren til DSB's Kundeambassadør, at han havde forsøgt at få Ungdomskortet ændret til elektronisk udgave, men appen virkede ikke på hans telefon. Han havde derfor fået udstedt et midlertidigt kort, og ville derefter gå tilbage til at få kortet leveret med posten som tidligere. Men under denne proces må han uvidende have tastet forkert, så betalingsmetoden skiftede fra automatisk til faktura, fik han senere at vide fra en medarbejder i DSB Ungdomskort. Det er ikke nemt at begå sig på danske hjemmesider, når man er udlænding, og han havde tjekket sit spamfilter for mails, men den var der ikke. Han gjorde videre gældende, at han den 2. oktober 2020 havde ringet til Ungdomskort, men der var lukket kl. 12, og han kunne heller ikke tale med nogen på kontoret hele weekenden, hvorfor han ikke vidste, at "Glemt kortordningen" ikke kunne anvendes uden et gyldigt pendlerkort.

Kundeambassadøren fastholdt den 18. december 2020 kontrolafgifterne med den begrundelse, at der den 21. september 2020 til klagerens korrekte e-mailadresse var sendt en besked om, at det ikke havde været muligt for DSB at trække penge fra hans betalingskort. Kundeambassadøren oplyste desuden, at Kundeservices telefoner havde været åbne fra kl. 8-18, og Kontrolafgiftskontoret telefoner åbne fra kl. 10-14 den 2. oktober 2020.

Klageren skrev på ny den 21. december 2020, at han var tilmeldt "Glemt kortordningen", ikke havde modtaget nogen e-mail, og at der den 2. oktober 2020 ikke havde været nogen grund til at ringe til Kontrolafgiftskontoret for at få hjælp af dem.

Kundeambassadøren svarede, at det krævede et gyldigt kort, for at "Glem kortordningen" kunne bringes i anvendelse, at DSB kun var ansvarlig for afsendelsen af e-mails, men ikke modtagerens forhold, og at klageren skulle have købt billet på anden vis, end at afvente Ungdomskortet.

Klageren spurgte derefter, hvorfor "Glemt kortordningen" stod som aktiv, hvis den ikke kunne anvendes, og hvordan han skulle vide, at den ikke fandt anvendelse, når den stod som aktiv.

Kundeambassadøren fastholdt afgørelsen, og den 4. januar 2021 skrev klageren på ny, at det havde været afgørende for hans beslutning om at rejse uden kort, at han var af den opfattelse, at Ungdomskortet var blevet væk i posten, som blev underbygget af, at han stod registreret i "Glemt kortordningen" med sit kortnummer. Kundeambassadøren præciserede den 5. januar 2021, at ordningen kun gælder for gyldige kort, der er betalt for, og uanset, om man er registreret eller ej, gælder ordningen kun for aktive kort.

## SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

DSB er blevet bedt om at indsende et eksempel på den kontrolafgift på 0 kr., som klageren omtaler at have modtaget de gange, han har bragt "Glemt kortordningen" i anvendelse. Hertil har DSB svaret:

"I forbindelse med Glemt kort, får kunden udleveret den samme blanket, som udleveres ved udstedelse af en kontrolafgift. Som det fremgår herunder, vil der ved brug af glemt kort ordningen blive angivet dette på kontrolafgiften. Glemt kort ordningen, kan kun benyttes 6 gange i løbet af et år, hvorfor det på denne måde registreres, når kunden har benyttet sig af ordningen."

[Forsiden af kontrolafgiften er vist ovenfor under sagsfremstillingen]

"Følgende bliver oplyst på bagsiden af den udleverede blanket/kontrolafgift:

**Kontrolafgift**  
Denne kontrolafgift gælder som billet til fortsat rejse på DSB Standard til den station, du har oplyst som dit mål.  
Ved billetkontrol skal denne kontrolafgift fremvises og skannes af togpersonalet.  
Kontrolafgiften er kun gyldig til rejse i DSB-tog.

DSB udsteder kontrolafgifter efter de fælles landsdækkende rejseregler 2.7. På forlangende af DSB-personalet skal en passager opgive sit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år samt legitimere sig på fyldestgørende måde med pas, kørekort eller andre retsdygtige dokumenter.

**Du kan klage over kontrolafgiften**  
Mener du, at den kontrolafgift du har modtaget, ikke er rimelig, kan du henvende dig til DSB inden 14 dage, så vurderer vi sagen. Du kan henvende dig til DSB på [www.dsb.dk/kontrolafgift](http://www.dsb.dk/kontrolafgift) eller til DSB Kundecenter Kontrolafgifter, Postboks 363, 2630 Tåstrup


Læs hvordan DSB beskytter dine data: [www.dsb.dk/persondata](http://www.dsb.dk/persondata)

---

**Information in English**  
**Payment**  
You must pay this penalty fee within 14 days. If the payment deadline is exceeded you will be charged an additional fee. The penalty fees are:  
Adult (voksen) 750 DKK  
Child/dog (barn/hund) 375 DKK  
Bike (cykel) 100 DKK  
The penalty fee is your ticket. It is only valid in DSB trains.

**Pay here:** [www.dsb.dk/vis](http://www.dsb.dk/vis)  
If you wish to pay from foreign account, you can transfer the amount in Danish kroner to Nordea IBAN: DK4720006879769262. SWIFT code: NDEADKDKK + penalty fee number must be provided.  
You are obliged to pay the transfer fee, for the bank transfer.

**Want to appeal?** If you are not satisfied with the reply/solution, you can appeal to DSB's Customer Service at [www.dsb.dk/kontrolafgift](http://www.dsb.dk/kontrolafgift) or to DSB Kundecenter Kontrolafgifter, Postboks 363, 2630 Tåstrup





Sekretariatet har herefter spurgt, hvor kontrolløren anfører, at det er 0 kr. man skal betale?

Hertil har DSB SVARET:

”Når der krydses af i ”Godkendt Glem kort”, bliver der ikke oplyst en pris. Der oplyses pris [når der udstedes en kontrolafgift] for: Voksen, Barn/hund og cykel.

I denne sag vil der på den afgift, som blev udleveret til klager i toget, være krydset af i ”Voksen” både for afgiften den 3. og 4. oktober. Klager kunne i toget ikke blive godkendt til at benytte glemt kort ordningen, da der ikke var et gyldigt Pendlerkort registreret i DSB’s systemer.”

DSB har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at det er en fejl, når Kundeambassadørens svarede klageren den 18. december 2020, at der den 21. september 2020 var sendt en besked om, at det ikke havde været muligt for DSB at trække penge fra hans betalingskort. Dét, der blev sendt til klageren den 21. september 2020, var en faktura på 606 kr., som de har fremlagt i sagen.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klagerens forrige Ungdomskort udløb den 30. september 2020 og var bestilt til fornyelse med virkning fra den 1. oktober 2020. DSB har fremlagt den e-mail med en faktura på 606 kr., som de sendte til den af klageren oplyste e-mailadresse den 21. september 2020.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at det ikke skyldtes en fejl i afsendelsen, eller var DSB’s ansvar, at klageren ifølge egne oplysninger ikke modtog mailen.

Ungdomskort med posten leveres under normale omstændigheder til kunden nogle dage inden gyldighedsstart. Da klageren ikke, som han ellers plejede, modtog det bestilte Ungdomskort inden gyldighedsstarten den 1. oktober 2020, kontaktede han ikke DSB, men forholdt sig passivt indtil den 2. oktober 2020, hvor han ringede til DSB Ungdomskort uden at træffe nogen, der kunne hjælpe ham.

Klageren undersøgte heller ikke sin bankkonto for at se, om der var trukket betaling for et pendlerkort, og han har ikke som led i tilmeldingen indtastet sit kort- eller kontonummer, hvorfra beløbet skulle trækkes.

Om end det var vildledende, at klageren stod som ”tilmeldt” i ”Glem kortordningen” med et pendlerkort, som ikke længere var gyldigt, og klageren derfor ikke kunne benytte ordningen, bemærker ankenævnet, at ordningen er tænkt som en hjælp til de passagerer, der undervejs på rejsen finder ud af, at de har glemt rejsehjemmelen derhjemme, og ikke til passagerer, der, ligesom klageren, på forhånd besluttede sig for at ville bringe ordningen i anvendelse, fordi han ikke havde modtaget noget kort.

Ankenævnet bemærker afslutningsvist, at ikke-dansktalende kunder er mere afhængige af den mundtlige vejledning fra Kundecenteret, når hjemmesiderne er på dansk. Ankenævnet finder derfor, at medarbejdernes vejledning bør indeholde omtale og guide til valg af betalingsmetode, fordi dette er særledes væsentligt, når manglende betaling fører til, at kortet ikke leveres.

Vedrørende kontrolafgiften af den 3. oktober 2020:

Selv om klageren var vidende om, at han ikke havde modtaget noget Ungdomskort, steg han om bord på toget den 3. oktober 2020 uden at billettere på anden vis. Han påtog sig derved en kalkuleret risiko for ikke at kunne forevise en gyldig rejsehjemmel ved en eventuel kontrol, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Ankenævnet bemærker videre, at klageren måske har sagt til kontrolløren, at han havde glemt sit kort, hvilket kan være baggrunden for, at kontrolløren har anført dette som grundlag for kontrolafgiften i den interne registrering. I de situationer, hvor passageren har glemt sit kort og ikke er tilmeldt "Glemt kortordningen", udstedes en kontrolafgift på 750 kr., der efterfølgende kan nedsættes til 125 kr., når passageren indsender dokumentation for at have haft et gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet.

#### Vedrørende kontrolafgiften af den 4. oktober 2020:

Efter at være blevet pålagt en kontrolafgift på 750 kr. dagen før, steg klageren under de samme omstændigheder endnu engang om bord på toget den 4. oktober 2020 uden at billettere. Han burde på dette tidspunkt have været vidende om, at "Glemt kortordningen" ikke fandt anvendelse, fordi han den foregående dag var blevet pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ankenævnet bemærker hertil, at klageren har oplyst, at han ved tidligere lejligheder havde benyttet "Glemt kortordningen" og havde fået udstedt et "papir med beløbet 0 kr.". Dette var ikke tilfældet den 3. oktober 2020, hvorfor han ikke med rette kunne gå ud fra, at han kunne rejse uden rejsehjemmel.

Herefter blev også kontrolafgiften af 4. oktober 2020 pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at DSB skal fratage kontrolafgifterne.

#### **RETSGRUNDLAG:**

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

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

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

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

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til

passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det 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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg).

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

“On the 3rd and 4th of October I received 2 separate fines of 750kr from DSB. These were issued owing to my not having a valid ticket during my journey.

At the time I was boarding the train under the assumption that my ungdomskort was late in the post (once again, as had happened many times before). I checked DSBs website that I was registered for the glemte kort, which I was and so I assumed I could use it.

On the 5th October I found out my payment had not been processed owing to a change of payment method. This change of payment method was not made knowingly by me or authorised explicitly.

Previously, I had tried to change the card type from a hard copy to a digital copy, I phoned the service desk and they guided me through the process. Under the supervision and guidance of a DSB employee, my payment method was also changed. I did not request this, nor was I informed of this.

Consequently, I would have to approve payment before it would be processed via an invoice I would be sent via email. Again, I was not informed of this at the time, nor was I aware through my own actions.

I have never knowingly received this email, if I had I would have been able to further contact DSB and clarify the situation. It is likely that it went to my spam folder and was never read.

Consequently the glemte kort scheme didn't work and I was fined.

After contacting DSB on the 5th of October to find out where my errant card was I was informed of the lack of payment processing, the change of payment method and the consequent lack of a valid ticket.

I explained to the DSB operator what had happened and he told me he would write a note explaining these issues in my account. He helped me change my payment method back to the way it was before and he also agreed that it was clearly difficult to see from the DSB page how ones payment method could or had been

changed unless you were adept in Danish or had been informed explicitly. This should all be in a note on my account.

I hope to have my fine annulled or at the very least reduced, owing to the misdirection from the DSB employee and the lack of informing me about the change in payment method. If I had requested or approved such a method I would take responsibility for the error but as I was not informed I feel the responsibility lies with DSB.

Furthermore, I hope my previous record of not having had a single fine in my time here will reflect my genuine sincerity when I say it was never my intention to get a free ride and that it can be seen that this was merely a series of unfortunate events. I am not so stupid as to take the train twice in a weekend without a valid ticket, deliberately. I am an international student with a very limited income, after paying my rent and bills I have a very modest sum to live on. I am happy to pay for the trips I used, I was simply under the assumption that I already had and didn't want to pay twice."

### **Indklagede anfører følgende:**

"DSB kan oplyse, at der den 3. oktober og den 4. oktober 2020 blev udstedt en kontrolafgift til klager. I begge tilfælde på en rejse mellem København H og Trekroner Station. Ved kontrollen i toget kunne klager ikke forevise billet. På kontrolafgiften udstedt den 3. oktober har DSB's medarbejder som årsag noteret "Glemt kort", og på afgiften udstedt den 4. oktober er der som årsag noteret " Intet forevist".

Da klager på begge rejser ikke kunne forevise en billet, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde kontrolafgifterne.

Klager har anmodet DSB om at annullere de udstedte kontrolafgifter med henvisning til, at han havde bestilt og betalt for et Ungdomskort, som han endnu ikke havde modtaget med posten. DSB har dog afvist at nedsætte eller annullere de udstedte kontrolafgifter, da klager på udstedelsestidspunktet ikke havde et gyldigt Ungdomskort.

Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler. Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. januar 2020:

#### **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 enkeltbillet købes kontant 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 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 statio-*

ner 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.

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 den påtrykte slutdestination. Dog gælder en zonebillet til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed. 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 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)). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

.....

.....

#### **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 Me-troselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrol-personalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

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

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke.

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 kundetyperne barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperne 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.

.....

## 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 transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden 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.

.....

.....

### 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

DSB's Glemt-kort ordning, som er beskrevet herover i Rejsereglernes punkt 2.7.5., kan kun benyttes i de situationer, hvor kunden på tidspunktet for udstedelse af kontrolafgiften er indehaver af et Pendlerprodukt gyldig til den foretagne rejse, som blot ikke kan vises ved kontrollen i toget. Det er ikke tilstrækkeligt alene at være tilmeldt muligheden for at gøre brug af denne ordning.

På DSB's hjemmeside er følgende oplyst om Glemt-kort ordningen:

#### Undgå kontrolafgiften, hvis du glemmer dit pendlerkort eller mobilen løber tør for strøm

Glemt Kort er en service, du kan tilmelde dig, når du har en DSB Plus profil, er fyldt 13 år, og rejser med pendlerkort.

Når du er tilmeldt Glemt Kort, kan du nøjes med at oplyse dit CPR-nummer til togpersonalet, hvis du har glemt dit pendlerkort eller din mobil er løbet tør for strøm. Så kan de hurtigt kontrollere, at du har et gyldigt pendlerkort.

Glemt Kort gælder for rejser med DSB på dansk strækning, inklusiv S-tog, og du kan gøre brug af servicen op til 6 gange om året.

Husk at du skal tilmelde dig servicen aktivt under din profil for at kunne bruge den, det er ikke nok at have en DSB Plus profil. Hvis du skifter pendlerkort, skal du selv skal opdatere din tilmelding med dit nye stamkortnummer.

Her oplyses det også, at denne service kan benyttes, når kunden har et gyldigt Pendlerkort.

DSB har i sin vurdering af klagers indsigelse over de udstedte kontrolafgifter, taget i betragtning, at klagers primære sprog er engelsk. Klager har dog siden 2015 bestilt Ungdomskort i forbindelse med sit studie, samt været tilmeldt DSB's Glemt-kort ordning. I begge tilfælde er dette sket online

på hjemmesider, som kun findes på dansk. På den baggrund er det DSB's vurdering, at klager har de nødvendige sproglige forudsætninger til at kunne begå sig på dansksprogede hjemmesider. DSB kan oplyse, at klager siden september 2015 med få ophold, har købt Ungdomskort hos DSB. Klager havde også bestilt et Ungdomskort til gyldighedsperioden 1. oktober til 30. oktober 2020. Klager havde i forbindelse med bestilling af dette kort selv valgt, at kortet skulle betales via en tilsendt faktura. Den 21. september sendte DSB derfor en faktura til klager på mail vedrørende betaling for dette Ungdomskort. Fakturaen er sendt til den mailadresse, som klager selv har oplyst til DSB. Da DSB ikke modtog klagers betaling, blev Ungdomskortet med gyldighedsstart den 1. oktober annulleret den 5. oktober. I forbindelse med annulleringen blev der sendt denne besked til klager:

Fra: [No-replyUngdomskort@dsb.dk](mailto:No-replyUngdomskort@dsb.dk)  
Sendt: <dato-tid>  
Til: <Modtager>  
Emne: Din Ungdomskort-bestilling er annulleret

Kære kunde

Vi har ikke modtaget betaling for dit kommende Ungdomskort. Kortet er derfor blevet annulleret.

Hvis du stadig ønsker plastikkort: Du kan bestille med start 14 dage efter bestillingen ved at logge på [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk). Det er også her, du skal tjekke, om dine fremtidige kortbestillinger er i orden.

Hvis du vælger app levering og tilmelder et betalingskort: Du kan bestille med start 4 dage efter bestillingen ved at logge på [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk).

Med venlig hilsen  
DSB Ungdomskort  
Tlf: 70 13 14 17 man-fre 08.00 - 18.00

DSB har ikke inden gyldighedsstarten den 1. oktober modtaget en henvendelse fra klager omkring manglende levering. DSB modtog først den 5. oktober en telefonisk henvendelse fra klager, som ved sin henvendelse oplyste, at han var blevet pålagt en kontrolafgift, og at han havde troet, at forsendelsen med Ungdomskortet var forsinket, og at han derfor havde antaget, at han kunne benytte sig af DSB's Glemmt-kort ordning. Hertil skal det bemærkes, at klager både den 3. og 4. oktober har kunnet konstatere, at der fra hans bankkonto ikke var trukket betaling for Ungdomskortet med gyldighedsstart den 1. oktober.

Det skal også nævnes, at klager havde et Ungdomskort, som udløb den 30. september 2020. Det er fremgået af dette kort, at det udløb denne dato.

Da klager den 3. og 4. oktober ikke havde et gyldigt Ungdomskort, har klager ikke mulighed for i disse situationer at gøre brug af DSB's Glemmt-kort ordning.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

### **Hertil har klageren svaret:**

“Everything that is written to the letter of the law, according to DSB's rules, is correct, I was not in possession of a valid ticket at the time of travel that much is true, however, I assert that correct

and proper procedures were not followed that would have enabled me to be totally aware of how to navigate their system, something I consider a failure and neglect of duty on DSB's behalf.

Furthermore, I feel I was misguided and not properly informed by DSB employees during the incident. Had proper and effective procedures been followed, I would not be in the position of having one, let alone TWO fines with less than 24 hours between them.

I would further like to state that I am a law abiding person with no previous misdeed(s) to my name or record, within or outside of the transport systems of Denmark. I hope this record serves as a testament to my nature as one whose intention it was never to cheat the system.

I'll begin by reiterating my story of how I was first misguided during my telephone call to DSB. Having previously been an ungdomskort owner I was, as asserted by Dorte Lundvist Bang as per her email (undated) below, aware of how to order a card through the website:

In its assessment of the complainant's objection to the control fees issued, DSB has taken into account given that the complainant's primary language is English. Complainants have, however, since 2015 ordered Youth card in connection with his studies, as well as being registered for DSB's Forgotten card scheme. In both cases, this has happened online on websites that are only available in Danish. On it background, it is DSB's assessment that complaints have the necessary linguistic preconditions for to be able to commit on Danish-language websites.

However, this awareness was only acquired through the aid of some university office assistant, something I was helped with when I first arrived in Denmark and made my initial orders with DSB. These orders were subsequently majoritively unchanged during the period 2015-2020. It is not, I feel, therefore, a justifiable reason to assume a person can coherently navigate DSB's websites, especially when they are often subject to sudden and frequent changes. Having the necessary linguistic preconditions would require a fluency known only to those with sufficient language skills. I am not a student of language, nor am I a native danish speaker and should therefore be considered ill equipped in such matters. It is also, I hope, obviously the case that during the corona lockdown the possibility of getting administrative assistance is greatly reduced, so I contacted DSB's own service operators, which I will come back to momentarily.

As can be shown from my previous orders with DSB, I had an automatic payment set up whereby the money was deducted directly from my bank without requiring any approval. Owing to the corona situation, my card had been cancelled and when reinstated a new method of payment had been, unbeknownst to me, initiated. During the time of the reinstatement of the card I had called the previously mentioned service operator at DSB, (somewhere between the 16:18th September) and asked for guidance. It was here I feel I was misguided by an employee and the mistake was made. Under his instruction, I reinstated the Ungdomskort, assuming it was the exact same system as previously utilised. **It was never my intention to change my payment method to invoice, I never requested it and I was never made aware that this was what was happening.** Dorte goes on in her email to claim the following



Complainants had in connection with ordering this card even chosen that card had to be paid via an invoice sent

If this was true and I had chosen this method KNOWINGLY, then please explain to me why I would then proceed to not pay or approve the card after the previous 5 years of consistently doing so? Does it not seem odd that a person would order an ungdomskort, CHOOSE an invoice system and then ignore any correspondence to pay it? My understanding was that the system had been set up on automatic payment once again and I would continue as before. The matter of method of payment was never discussed.

Consequently, an invoice method was selected, and subsequently DSB claimed to have sent me an email (which I have no record of) saying first I needed to pay, and secondly I hadn't paid. I contest that **I did not request these changes nor was I privy to their implementation**, furthermore on checking my inbox, these emails were never received. It is possible they were deleted in a spam junk folder. **Proper procedure in this case would have been to inform me about the payment method, the email and the approval of the invoice, I was not made aware of either of these things.**

The next issue I would like to address is that of the control officer who issued me the fines. When I was met by the officer on the train and informed him of my situation I showed him the website with my active forgotten card scheme (screenshot attached). I was given a paper ticket to write down my details and I submitted my CPR number and other such details. Previously, when I've used the forgotten card scheme the officer would print a paper ticket which would read '0 kr' fine and one could see that the scheme had worked. On this occasion **he said and issued nothing. Had I been informed of the lack of validity of the forgotten card scheme for my particular case I could have bought a ticket** with the DSB app or used my Rejsekort, which I always carry in case of emergency, for my subsequent journey. Whether this was an act of neglect of duty upon his behalf or a new system in place, I was not informed either way and carried on with my previously mentioned assumptions.

It is stated in DSBs regulations that a customer must have a valid ticket and if they don't, staff should check their mobile products. I don't know exactly what a 'check' entails but I feel again, proper procedure was not followed, other than showing the officer the website with the 'Active Glemt kort'. Furthermore, it is clear that the website for the forgotten card scheme is misleading. If a person reads that the scheme is active, is it not fair to assume that it would work? Such was my assumption and I'm sure I'm not the only one. Had I been made aware of the invalidity of the forgotten card scheme I would have at the very least saved one fine.

The last issue I will draw your attention to is that of the DSB website. Whilst it is written in my correspondence with DSB that I only contacted them on the 5th October, it is not mentioned that I also attempted to contact them on Friday 2nd October and Saturday the 3rd to enquire as to the whereabouts of my card. Unfortunately, as I was working on Friday, by the time I called the offices were shut. It was written in a previous email that the offices were in fact open, this was not what I found. I have therefore attached a screenshot of the DSB website to highlight the apparent contradiction as was written in a previous DSB correspondence.

Finally I would just like to say that I am aware of Dorte's point that I could have checked my bank account to see that the money had not been taken out, but I honestly just didn't think to do so at the time. I'm an international student, I study a full time science candidate at RUC and I work on the weekends, friday and saturday night as a cook so I'm constantly stressed out. I could of course have checked my bank account, and on reflection I probably should have, but the thought didn't simply occur to me after all I'm only human. I hope I won't be punished so harshly for such a mistake, especially during these strained and difficult times where my income is already taking a big hit with the restaurant closures. I would be more than happy to pay for the journeys I made as it was never my intention to deceive anybody. I am a regular user of DSBs services and I'm on the whole very happy and grateful for the service they provide."

### **Til dette har DSB oplyst:**

"DSB kan oplyse, at bestillinger af Ungdomskort og valg af betalingsmetode foretages af kunden selv på selvbetjeningsportalen mitungdomskort.dk. Klager må ved bestilling af kortet med gyldighedsstart den 1. oktober utilsigtet have fået valgt at betale for Ungdomskortet ved tilsendelse af en faktura. At klager fik foretaget dette valg, er ikke noget DSB har haft viden om, og har derfor ikke kunnet vejlede om dette i forbindelse med en telefonisk henvendelse.

Herunder er en oversigt over noter fra telefonhenvendelser fra klager. Heraf fremgår det, at klager den 4. september over telefonen har fået informationer om, hvordan han kunne skifte fra levering i app til levering af et plastikkort. Det fremgår ikke, at der skulle have været en dialog om betalingsmetode. Der var under denne samtale også en dialog om problemer med download af Ungdomskort appen, og DSB har derfor udstedt en såkaldt "201" til klager, som er en erstatningsbillet som kan hentes i en af DSB's billetautomater, og anvendes, når Ungdomskortet ikke kan forevises.

Klager kontakter igen den 18. september DSB telefonisk, da den erstatningsbillet, der blev udstedt den 4. september, ikke længere var læsbar, hvorfor DSB udstedte endnu en "201" til klager. Der har heller ikke under denne samtale været en dialog om valg af betalingsmetode.

DSB har derfor ikke været vidende om, at klager har fået valgt en uønsket betalingsmetode, og har derfor ikke haft anledning til at vejlede klager om at han ville modtage en betalingsopkrævning på mail, som skulle betales, for at han ville få det bestilte Ungdomskort med gyldighedsstart den 1. oktober leveret.

[Udeladt. Gengivet ovenfor i sagsfremstillingen]

Klager kontakter DSB telefonisk igen den 5. oktober, og under denne samtale anmoder klager om hjælp til at få ændret betalingsmetode til automatisk betaling via betalingskort. Det er derfor først, efter at kontrolafgifterne er blevet pålagt, at der er en dialog med klager om betalingsmetode, og hvor DSB over telefonen kan guide og hjælpe klager med at få ændret dette.

Ungdomskort leveret som et plastikkort, leveres til kunden i god tid inden gyldighedsstart. Da klager ikke, som han ellers plejede, modtog det bestilte Ungdomskort fra DSB inden gyldighedsstarten den 1. oktober, havde han mulighed for at kontakte DSB, som han ved tidligere lejligheder

havde gjort, og anmode om hjælp ex. igen at få udstedt en "201". Frem for at tage kontakt til DSB valgte klager at rejse uden billet ud fra en antagelse om, at han kunne benytte sig af Glemte kort ordningen. Klager har jævnligt været i kontakt med DSB, når han har haft problemer med sit Ungdomskort og har i disse situationer fået hjælp med en erstatningsbillet. Klager har ikke oplyst, hvorfor han trods manglende modtagelse af Ungdomskortet med gyldighedsstart den 1. oktober ikke tog kontakt til DSB for at få hjælp inden de planlagte rejser den 3. og 4. oktober.

Glemte kort ordningen kan kun benyttes, når der er betalt for et Pendlerkort til den rejserute, hvor kontrolafgiften udstedes. Klager havde inden rejserne den 3. og 4. oktober mulighed for at kontrollere hvorvidt der var hævet betaling for Ungdomskortet med gyldighedsstart den 1. oktober. Havde klager gjort dette, ville han kunne konstatere at kortet ikke var blevet betalt.

Ved kontrollen i toget den 3. oktober har DSB's medarbejder som årsag noteret "Glemte kort". I situationen i toget må det være oplyst til klager, at det ikke var muligt at benytte glemte kort ordningen, da der ikke var registreret et gyldigt Pendlerkort i hans navn, hvorfor kontrolafgiften også er udstedt til 750 kroner. Som klager selv oplyser, vil kontrolafgiften blive udstedt til 0 kroner, når glemte kort ordningen kan benyttes.

DSB's medarbejder, som udstedte kontrolafgiften, har fra toget ikke adgang til informationer om, hvorfor der ikke kan findes et gyldigt Pendlerkort i kundens navn, og kan derfor alene henvise til, at der tages kontakt til DSB Kundeservice.

På denne baggrund kan DSB fortsat ikke imødekomme klagers krav."

### **Hertil har klageren svaret:**

"DSB state that the orders for youth cards are made in the self service portal and that I was 'inadvertently allowed to pay' for the youth card with a change of service, however, it was during this phone call on the 4th of September **and only during this time**, that all of the changes were made.

The new card was selected and as I previously stated, this was all done under the guidance of the service worker. The fact that the service worker didn't detail it in his notes is not a negation of its occurrence and only serves to confirm my ignorance to its happening. Had the service worker explained the method properly, the payment method would have either remained as it was prior to this change, as an automatic payment, and as can be seen from previous records of uninterrupted payment, or else he would have explained the changes in full and their consequences.

Neither of these events occurred and DSB has a responsibility and a liability for this inaction.

I should also add that, as previously mentioned, the site is not easy to navigate for foreign nationals, hence my reluctance to make any of these new changes without guidance.

DSB's claim that they were unaware of my change of payment and that that is why they provided no guidance on this is no more certifiable than my own claim that it was precisely this that caused the problem.

The lack of record of this conversation is the only testimony that would resolve this case fairly leaving this as a 'my word against yours situation'. Therefore I hope that my word will be deemed to be truthful and accurate based on my prior faultless record, compared to DSB's record of numerous errors such as delayed, late and non arrival of cards and their failure to implement an adequately working app which would have prevented this whole situation.

After reading the latest additional information from DSB it has become much more clear to me now what happened on the train relating to the issuing of the fine.

Up until this point I was under the impression that when a ticket was issued, a paper copy would be printed from a hand held device reading 0kr for registered commuter cards as was the case previously. However, as I held no verbal communication with the train officer other than to tell him I had the forgotten card service I was not privy to the new system.

To my eyes, the officer did not check any details nor did he explain that he had done so and that my commuter card was not registered. He didn't utter a word when he handed the paper fine over and I contest that he has a duty of care to do so here.

I noticed him issue the paper fine I had to fill out and assumed he didn't have the means to check as no ticket was printed, and that I would still be covered as I could clearly see from the website (image previously attached), that I was registered.

If he had checked my details and found that I was without a legal ticket he should have explicitly told me so, which he categorically didn't.

DSB wrote in their response that **the employee should state** that it was not possible to use the forgotten card scheme as no commuter card was registered in my name, again I contest this was never adhered to, if the officer had of explained that the forgotten card scheme was not valid why would I try to use it again the next day only to incur another 750kr fine? It surely makes no sense to anybody!

The issue of the officer not having access to the reason for a person not having a payment card is completely irrelevant but he clearly has a duty to properly inform a person of what he doing, something I feel he neglected in this case.

I hope it can clearly be seen by the chain of events that I was unaware of the change of payment method during my contact with the DSB service employee, hence my enquiries after the control tickets and all my attempts to follow procedure were made to the best of my knowledge and with the proper intention.

The question of my lack of contact to DSB during the window of expected arrival of the card I have previously addressed but I will add some further comments.

Given the telephone opening hours displayed on the DSB website, I have previously attached in a screenshot, which show a clear contradiction in DSB's previous remarks, the numerous occasions

of missing or delayed cards that can be seen in my previous orders and my own busy schedule these factors led to the assumption that DSB were once again providing inadequate service and that after seeing the registration of the forgotten card service I could at least fall back on the scheme whilst I awaited the delivery of my card.

This is simply a case of poor communication and misleading schemes and I hope a fair solution can be found once and for all, a fine of 1500kr is two weeks worth of living costs for me as a student, how much is it to DSB?"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand