

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0015

Klageren: XX
2630 Taastrup

Indklagede: DSB S-tog
CVRnummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: 1) refusion af administrationsgebyr på 125 kr., 2) billetpris svarende til normal rejsekortpris frem for kontantbilletpris og 3) spørgsmålet om hvorvidt det er kunden eller selskabet der har bevisbyrden i forhold til fejlsituationer med rejsekortet.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Stefan Krehbiel (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 26. september 2014.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 19. januar 2015.

Sagens omstændigheder:

Klagen rejste den 26. september 2014 med S-toget fra Jægersborg st. til Allerød st. og blev undervejs pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på sit rejsekort.

Samme dag rettede klageren henvendelse til DSB Kundecenter og anmodede om annullering af kontrolafgiften. Klageren gjorde overfor DSB følgende gældende:

"Har netop modtaget kontrol for manglende check-ind på mit rejsekort. Det påstår jeres systemer i hvert fald. Jeg kontrollører undersøgte det grundigt, tak for det, men det var altså ikke checket ind. Jeres check-ud stander, og automat på Allerød st. bekræfter det også. Så langt så godt... Men jeg er ikke enig, for jeg ved 100% at jeg checkede ind på Taastrup st. og hørte de sædvanlige check-ind lyd. Jeg kunne ikke se display på stander, da jeg stod med min kaffe, morgenmad, store taske og cykel. Men da jeg har mit rejsekort om hængende om halsen i en keystrap, kan jeg tjekke ind uden hænder (den eneste fordel jeg ser ved rejsekortet - skide smart!). Jeg ved derfor med sikkerhed at jeg har foretaget et tjek-ind på jeres stander i morgen på Taastrup st. og fået en ok lyd. Normal kan

man godt blive i tvivl, hvilket faktisk er et meget stort problem fordi vi som kunder ikke kan bevise noget. Lige præcis i dag er jeg ikke i tvivl - jeg foretog et check-ind. Jeg forventer derfor I undersøger sagen grundigt for at finde fejlen, samt refunderer kontrolafgiften. Takker"

Den 27. oktober 2014 nedsatte DSB kontrolafgiften mod betalings af et ekspeditionsgebyr på 125 kr., samt kontantprisen for billetten på 48 kr., i alt 173 kr.

DSB's svar til klageren så således ud:

"Tak for din henvendelse.

Jeg kan godt forstå, hvis du ærgrer dig over, at du har fået en kontrolafgift, for der ikke var check ind på dit Rejsekort.

Din sag er blevet grundigt undersøgt, og der er ikke check ind på Taastrup station til din rejse den 26. september 2014.

Da det var en fejltagelse, at du ikke havde gyldig billet til denne rejse, får du undtagelsesvis kontrolafgiften afskrevet. Du skal dog betale et administrationsgebyr på 125 kr. samt betale 48 kr. for billetten. Administrationsgebyret skal dække de omkostninger, vi har ved at behandle din henvendelse efterfølgende.

Du skal fremover huske, at du selv er ansvarlig for at have en gyldig billet til rejsen, derfor vil du altid modtage en kontrolafgift i toget, hvis du ikke kan fremvise en billet.

Vi beder dig betale 173 kr. senest den 5. november 2014.

(...)

Du kan i den medsendte brochure læse mere om, hvordan du kan sikre dig en gyldig billet til rejsen."

Til dette svar anførte klageren samme dag (den 27. oktober 2014) følgende:

"Tak for jeres svar og behandling af sagen. Jeg ærger mig som sådan ikke over kontrolafgiften, men mere over alt det besvær der følger med en sådan sag når man som jeg mener den er uberegtiget. Jeg kan forstå jeres kontrollører ikke skal tage diskussionen i toget med kunderne, men nogle gange har de altså for få muligheder for at undersøge sagen, finder ikke på at stille de rigtige spørgsmål eller virker til ikke at gide undersøge sagen til bunds med de muligheder de har. Dermed overlades alt besværet efterfølgende til os kunder.

Nu ved jeg ikke hvad "grundigt undersøgt" mener, men hvis det blot drejer sig om at kigge på mit rejsekort og det posteringer, så er jeg ikke tilfreds. Det kunne jeg selv have gjort - for kortet siger det ikke er checket ind.

Spørgsmålet er jo lige præcis, som jeg også lagde op til i min første henvendelse, hvordan det kan lade sig gøre? Jeg er ikke eksperten her - de må I være, det er jeres system.

Jeg er bare denne gang helt sikkert på at en stander godkendte et check-ind som jeg tidligere har beskrevet.

Jeg er derfor ikke tilfreds med svaret - og accepterer dermed stadig ikke kontrolafgiften, eller afskrivningen.

Har I fx undersøgt, om jeg har fået brugt en check-ud stander den morgen?

Det vil så fremgå af registreringerne på mit rejsekort, de detaljerede registreringer vi kunder ikke har adgang til.

Jeg mener det er den korrekt stander, men der kunne måske den morgen være byttet roller på standerne? Det er jo deres software der afgør om de er check-in eller check-ud - ikke deres "fine" grønne eller røde mavebånd.

Det er bare en idé på en mulig fejl, men et check-ud uden check-in burde jo ikke give en check-ind ok lyd.

Kan I for en given stander, indenfor et relativt lille tids-interval kontrollere hvilke kort der har været brugt i perioden?

Jeg ved hvilken stander jeg brugte, og kan udpege den, ligesom jeg kan finde et ca. tids-interval (indenfor 2-3 min.) for mit check-ind.

Der må jo have været en aktivitet på den pågældende stander når den nu giver en check-ind lyd fra sig? I hvert fald hvis I som sædvanligt afviser alle fejl i software på standerne.

Som nævnt ovenfor, accepterer jeg ikke svaret. Vi må til bunds i sagen rigtigt. Og når I nu har tænkt jer at kræve et administrationsgebyr, må det jo også betyde jeg kan forlange en grundig behandling og undersøgelse af sagen.

I øvrigt er billet prisen ikke 48, men ca. 25 kroner på rejsekortet på den pågældende rejse.

Tak for det - jeg kender reglerne, og gør hvad jeg kan for at leve op til dem. Ligeledes følger jeg anbefalingerne i medsendte brochure, men det er åbenbart ikke altid nok når man bruger rejsekort.

Med klippekort er det jo ret nemt at se om man har gyldig billet, og vi kan som kunder selv kontrollere det.

På forhånd tak for jeres tid og videre ekspedition".

Den 26. november 2014 besvarede DSB Kundecenter klagerens henvendelse således:

"Tak for din henvendelse.

Din sag er blevet undersøgt ved, at din rejsehistorik på dit Rejsekort er undersøgt, ligesom det har været undersøgt om der har været fejl på automaterne/standerne.

Der er ikke registreret fejl på automaterne/standerne.

Dit Rejsekort var ikke checket korrekt ind og du skal derfor betale beløbet 173 kroner.

Beløbet skal betales senest den 10. december 2014. (...)"

Samme dag (den 26. november 2014) anførte klageren følgende:

"Jeg mener ikke det er en tilfredsstillende undersøgelse. Min rejsekorthistorik kan jeg selv undersøge, den er jeg ikke i tvivl om.

At I har undersøgt om der er fejl på standerne er fint, men næppe relevant i denne sags sammenhæng. Hvis der var generelle fejl på standerne, ville mit rejsekort formodentligt være checket ind men jeres backend system ville ikke have registreret det. Alt sammen problemer som ikke viser sig som et manglende check-in på mit kort.

Jeg undrer mig også over hvilke standere I har undersøgt for fejl i jeres system, da jeg ikke har oplyst hvilken stander jeg benyttede.

Så vidt jeg husker heller ikke hvilket tidsrum der var tale om.

Det jeg mener er relevant at undersøge, er om den pågældende stander (jeg kan udpege den på et kort, eller hvis den har et nummer?) kan have godkendt mit check-in med "OK" lyd, uden at have skrevet transaktionen på kortet.

Hvordan ved I det aldrig kan lade sig gøre? Der kan være fejl på systemet, og jeg er jo ikke den eneste af jeres kunder (eller skal vi sige Rejsekortets kunder?) som rapporterer disse problemer.

En anden mistanke jeg har er at standeren måske har læst kortet forkert, måske et andet kortnummer og så ikke kunne skrive tilbage på mit kort? Jeg kender jo ikke kvaliteten af jeres software, men fejl og problemer i software er jo et kendt problem.

Jeg ville derfor finde det yderst relevant at kigge på de kort der har været i brug på den stander jeg har checket ind på i en kortere tidsperiode omkring mit check-in, og se om der kan være en eller ande sammenhæng?

Siden vi kunder altid erklæres skyldige til det modsatte er bevist, og ikke selv har en jordisk chance for at undersøge problemer med Rejsekortet (det var noget nemmere med klippekort), forventer jeg I behandler sagen grundigt på mine vegne.

Det mener jeg ikke er sket, og derfor accepterer jeg ikke jeres afgørelse.

Beklager.

Vedr. prisen for rejsen på 48 kr, så er det fint. Det havde måske bare været relevant at skrive tydeligt i den første mail at I altid afregner til kontantpris billetter i disse sager.

Vi er således kun uenige om de 125 kr, og så generelt at jeg synes I ikke har undersøgt sagen til bunds.

Jeg vil med glæde prøve sagen hos Ankenævnet og se om vi kan få en principiel afgørelse omkring disse problemstillinger for Rejsekortet."

Den 9. januar 2015 besvarede DSB Kundecenter klagerens henvendelse og gjorde nedenstående gældende:

"Der er ikke nye oplysninger i sagen. Du skal derfor betale kontrolafgiften udstedt den 26. september 2014.

Jeg kan se, at du skylder DSB 750 for en kontrolafgift udstedt den 10. december 2014.

Du skal betale i alt beløbet 923 kr. senest den 20. januar 2015."

Samme dag svarede klageren følgende:

"Der er ikke nye oplysninger i sagen, når I - efter min mening - ikke er samarbejdsvillige og vi som kunder ikke selv har mulighed for at fremskaffe oplysninger til vores forsvar.

Jeg går videre med denne konkrete sag til Ankenævnet og vil senere i dag eller i morgen skrive min sags fremstilling til ABTM. I vil modtage en kopi med reference til denne mail.

Sagen vedr. er derfor endnu ikke afgjort og beløbet forfalder derfor ikke tilbetaling.

Vedr. kontrolafgift af 10. december, er det en sag for sig. Den afventer i øvrigt jeres sagsbehandling, så det kan I jo kigge på i stedet for at blande disse to sager sammen. Beløbet for kontrolafgift af 10. december 2014 forfalder derfor heller ikke 20. januar."

Den 19. januar 2015 rettede klageren henvendelse til ankenævnet.

Den 28. januar 2015 anmodede DSB ankenævnet om at bede klageren oplyse på hvilken rejsekortsstander på Taastrup st., der skulle være foretaget check-ind den 26. september 2014, samt tidspunktet herfor.

Den 3. februar 2015 svarede klageren følgende:

"Jeg har brugt den check-ind stander, som er tættest på rulletrappen og vender ud mod rulletrappen.

Har DSB et kort over standerne, så jeg kan udpege den præcist?

Tidspunktet, må jeg lige være svar skyldig for indtil på søndag. Jeg har mine egne noter om sagen hjemme, og er på ferie i denne uge.

Jeg har tilbud DSB både at udpege stander, og give et meget præcist tidspunkt for hændelsen, men deres Kontrolafgift kundecenter har ikke ønsket at benytte dem.

Jeg vender tilbage senest på mandag 9/2 med tidspunkt."

Den 8. februar 2015 oplyste klageren at tidspunktet for hans check ind: *"må have været kl. 8:00, da jeg har noteret mig der var 3 min. til B-toget mod Holte iflg. skiltene."*

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker 1) administrationsgebyret på 125 kr. annulleret, 2) alene at betale billetpris svarende til normal rejsekortspris frem for kontantbilletpris og 3) en stillingtagen til, hvorvidt det er

kunden eller DSB, der har bevisbyrden i forhold til fejlsituationer med rejsekortet. Til støtte herfor har klageren gjort følgende gældende:

"Jeg stride med DSB Kundecenter om en sag, hvor jeg mener der er sket en fejl og jeg uretmæssigt er pålagt en kontrol-afgift. De har senere refunderet kontrol-afgiften, men fastholder stadig administrationsgebyret og en kontantbillet pris.

Da jeg mener der er sket en fejl i rejsekort-system, har jeg afvist også at betale administrationsgebyret.

Et sådan gebyr, mener jeg bør dække det arbejde Kundecenteret udfører på vegne af vores os kunder, men jeg mener ikke de har undersøgt sagen til bunds.

Som kunde kan jeg ikke selv undersøge sagen og problemstillingen, men det er anklager (DSB Kundecenter) der på anklagers vegne (kunden) undersøger sagen.

Det virker ikke som om de i denne sag har været særlige grundige, eller haft incitament til at undersøge sagen til bunds. I stedet har de blot godskrevet selve kontrolafgiften, men fastholdt administrationsgebyret (for et stykke arbejde jeg mener de ikke har færdiggjort).

Jeg vil derfor have refunderet administrationsgebyret.

Jeg har foretaget check-ind, men det er åbenbart ikke registreret på mit kort (om det er registreret i backend, fremgår ikke klart af deres sagsbehandling).

Jeg er helt sikkert på jeg den morgen foretog et check-ind ved en check-ind stander (i hvert fald en stander med grønt klistermærke, og som normal plejer at være check-ind).

Normalt kan man blive i tvivl, men denne morgen er jeg helt sikkert på jeg hørte check-ind lyden fra "min" stander - jf. min korrespondence med DSB.

Jeg synes i øvrigt det er dårlig stil at sagsbehandleren blander to sager sammen i sin sidste mail. Der foreligger en indsigelse for den anden kontrolafgift særskilt, så den bør de handle selvstændigt og ikke blande ind i denne sag.

Jeg har den fulde mail-korrespondence hvis det har interesse og kan fremsende den.

Problemstillingen relaterer sig en smule om jeres sag nr. 2013-0309 og generelt problemet omkring problemstillingen med at løfte bevisbyrden som kunde, uden at have mulighed for at få indsigt eller gøre noget selv.

I DSBs sidste var til mig, skriver de endda de ikke kan behandle sagen yderligere fordi der ikke er nye oplysninger i sagen. Oplysninger som de skal fremskaffe, men ikke har gjort - så er det jo klart der ikke er nye oplysninger.

Jeg synes jeg har været rimelig konstruktiv i min dialog, for foreslået adskillige problemer som kunne forklare mit manglende check-ind. Generelt har de været afvisende.

I forhold til jeres sag nr. 2013-0309, hvor både Rejsekort og leverandør afviser der er fejl i deres system, så har vi som kunder nogle gange en anden oplevelse? Hvem har ret? Hvem har bevisbyrden?

Som kunder har vi ikke en chance for at føre noget som helst bevis, men det for de fleste vil være lysende klart at både Rejsekortet og leverandøren vil gøre alt for at afvise fejl i deres system.

Vi kan ikke kontrollere dette som kunder, eller bede uvildige parter undersøge det.

Jeg kan godt tænke mig der bliver taget stilling til problemstillingen om bevisbyrden. Med klippekort (som jo afskaffes) eller kontantbilletter kan vi kunder nemt kontrollere at der ikke sker fejl. Med rejsekort er vi nødt til at stole på leverandøren, som er vores modpart og ingen interesse har i at give os medhold.

Ud over det, så vil jeg mene at hvis de frafalder kontrol-afgiften uden forklaring af problemet, så må de også frafalde administrationsgebyret.

Siden billetprisen ikke er trukket på mit rejsekort, vil jeg gerne betale prisen for en tur med rejsekort, men ikke kontantbilletpris.

Så kort sagt:

- 1) refusion af administrationsgebyret også*
- 2) billetprisen svarende til almindelig tur med rejsekort*
- 3) principiel afgørelse af bevisbyrden i forhold til fejlsituationer med rejsekortet".*

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af administrationsgebyret på 125 kr., samt billetten til 48 kr., i alt 173 kr. og har til støtte herfor gjort gældende

at de kan bekræfte, at der den 26. september 2014 blev udstedt en kontrolafgift til klager i S-toget mod Allerød st.,

at kontrolafgiften blev udstedt, da DSB's medarbejder i toget kunne konstatere, at der ikke var foretaget check ind på klagers rejsekort, hvorfor DSB i henhold til DSB's rejseregler havde et berettiget grundlag for at udstede kontrolafgiften,

at det, i henhold til selvbetjeningsprincippet, som gælder for den kollektive trafik i Hovedstadsområdet, er den rejsende selv, som er ansvarlig for at sikre sig gyldig billet til rejsen,

at følgende fremgår af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk.

I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbanens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation.

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og 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 på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

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

Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

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

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbaneln, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemmt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

at en gennemgang af klagerens rejsehistorik i back-office viser, at der ikke var foretaget check ind om morgenen den 26. september på Taastrup st.,

at rejsehistorikken i back-office viser, at der den 25. september 2014 er registreret et check ud kl. 22:21,

at næste registrering på rejsekortet er en kontrol i toget den 26. september kl. 08:44,

at der fra en gennemgang af klagers rejsehistorik i back-office kan konstateres en ubrudt kæde af foretagne registreringer på klagers rejsekort, men at ingen af disse registreringer vedrører et check-ind fra den 26. september før kl. 08:46,

at følgende fremgår af rejsehistorikken på klagerens rejsekort:

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppested
-24186	293	28sep14:16:02:08	26sep14:22:12:27	25,6	256543	CSC Fare product check out	Taastrup st. (tog)
-24187	293	28sep14:17:34:25	26sep14:21:48:48	-50	256543	CSC Fare product check in	København H st. (S-tog)
-24188	292	28sep14:17:34:25	26sep14:21:48:48	300	256543	CSC Tpurse product autoloa	København H st. (S-tog)
-24189	291	26sep14:17:23:46	26sep14:17:12:10	8,5	256543	CSC Fare product check out	København H st. (S-tog)
-24190	291	26sep14:16:52:19	26sep14:16:38:00	-50	256543	CSC Fare product check in	Allerød st. (tog)
-24191	290	26sep14:12:00:50	26sep14:08:44:56	0	256543	CSC Inspection	Insp S-tog (S-tog)
-24192	290	26sep14:12:00:50	26sep14:08:44:38	0	256543	CSC Inspection	Insp S-tog (S-tog)
-24193	290	25sep14:22:41:03	25sep14:22:21:49	25,6	256543	CSC Fare product check out	Taastrup st. (tog)

At Rejsekort A/S i en anden anledning har fremsendt en rapport vedrørende rejsekortlæsernes virkemåde til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro,

at det heraf fremgår, at det ikke er muligt at foretage et korrekt check ind, uden at dette bliver registreret i Rejsekortets database,

at følgende fremgår af rapporten:

The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card.

This analysis has not shown any evidence that it is possible to make a successful transaction at a validator (i.e. hear OK sound, see OK message in display) without this being somehow registered in the Back Office."

at de henviser til denne rapport som grundlag for at fastholde, at der ikke kan være foretaget korrekt check ind på klagerens rejsekort om morgenen den 26. september 2014, da der ikke er registreret et check ind i rejsekortets database,

at klager i sin henvendelse til DSB har oplyst, at han er af den opfattelse, at der blev foretaget korrekt check ind forud for rejsen, da rejsekortstanderen gav den sædvanlige check-ind-lyd,

at klageren har oplyst, at han ikke kunne se displayet på rejsekortstanderen,

at der den 26. september ikke er registreret fejl på rejsekortstanderne på Taastrup st., hvor der i tidsrummet 07:45 – 08:45 er foretaget 41 check-ind med rejsekort,

at de øvrige check-ind-standere på Taastrup st. har været benyttet uden problemer af andre rejsende om morgenen den 26. september,

at der på rejsekortets hjemmeside er en kundevejledning omkring check-ind, hvoraf det fremgår, at kunden skal være opmærksom på at sikre sig korrekt check-ind ved at orientere sig både ud fra lyden samt den tekst, der står i standerens display:

Sådan checker du ind

Du checker ind ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ind-kortlæseren. Når dit check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, kvitterer kortlæseren med et "ding" og et "OK" på kortlæserens skærm. Nu har du checket ind og er klar til at rejse. Hvis du fjerner dit rejsekort for hurtigt fra Det Blå Punkt, når chippen ikke at registrere dit check ind. Så kvitterer kortlæseren med et "dong" og meddelelsen "Fejl. Prøv igen" på skærmen. Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt, indtil skærmen viser "OK", og du hører et "ding". Først da har du checket rigtigt ind.

Husk altid at orientere dig ved hjælp af både lydsignal og skærmtekst, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtigt ind og ud.

at det ud fra klageren beskrivelse af, hvordan han foretog check-ind forud for rejsen den 26. september, er DSB's vurdering, at dette kan være forklaringen på, at der ikke er registreret et check ind i back-office, da klagers rejsekort ikke har været korrekt i kontakt med check-ind standeren, samt

at DSB i henhold til rejsereglerne, og som en særlig service til klager, har annulleret kontrolafgiften mod betaling af et administrationsgebyr, samt ordinær billet til rejsen.

Til dette anførte klageren følgende:

"Jf. mit klageskema for denne sag ønsker jeg at opnå 3 afgørelser, som jeg efterfølgende vil gøre rede for bør afgøres til min fordel.

1. **Refusion af administrationsgebyret** på 125 kr som jeg mener DSB Kundecenter Kontrolafgift uberettiget opkræver.
2. **Billetspris svarende til normal rejsekortpris**, frem for kontantbilletspris.
3. **Principiel afgørelse** af om det er kunden eller DSB der har **bevisbyrden i forhold til fejlsituationer med rejsekortets**.

1. Refusion af administrationsgebyret

DSB Kundecenter Kontrolafgift har eftergivet min kontrolafgift på 750 kr, men jeg mener også af følgende grunde, forklaret nedenfor i afsnit A. - B., at administrationsgebyret bør eftergives.

A. Fejl på Rejsekortsystemet

Da der er tale om en fejl i Rejsekortsystemet (jf. redegørelse i afsnit "**Redegørelse for fejl i Rejsekortsystemet**" nedenfor), mener jeg at jeg som kunde bør holdes helt skadesfri. Jeg har fulgt vejledninger for check-in som er offentligt tilgængelig på rejsekortet hjemmeside, og stationer m.m. Endda som beskrevet i [2] med vejledning i gyldig billet.

Tillige skriver DSB selv i svaret til ankenævnet[3], afsnit "**2.3.2 Særligt om rejsekortet**" at "... *Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. ...*" hvilket jeg også har gjort jf. mit klageskema og beskrivelse af hændelsen.

B. Gebyr trods manglende sagsbehandling

Administrationsgebyret, skal iflg. DSB Kundecenter Kontrolafgift dække deres administrationsomkostninger, de skriver "... *Administrationsgebyret skal dække de omkostninger, vi har ved at behandle din henvendelse efterfølgende. ...*"[1]

Jeg kan ikke se logikken i at jeg skal betale for en behandling af en sag, der i første omgang skyldes en fejl på deres system.

Tillige, som jeg har prøvet at godtgøre gennem en længere korrespondance med DSB Kundecenter Kontrolafgift[4], så mener jeg kun administrationsgebyret er berettiget hvis de undersøger og behandler sagen. Det mener jeg ikke de har levet op til, da de af flere omgange har sjustet med at finde problemet bag fejlen. Siden de ikke har forklaret hvilke problemstillinger de har undersøgt, mener jeg de har forsømt følgende undersøgelser:

- de har ikke spurgt til det konkrete check-in tidspunkter (før ankesagen)
- de har ikke spurgt til den konkrete stander (før ankesagen)
- de har ikke undersøgt, om der var flere check-in samtidigt på stationen, så jeg eventuelt kunne have hørt forkert (oplagt spørgsmål at stille mig, og undersøge – jeg er dog sikker på det var "min" stander der sagde ok-lyden som jeg skriver)

Det er min forståelse gennem mail-korrespondancen at DSB Kontrolafgift Kundecenter blot har gjort som de plejer, nemlig en overfladisk undersøgelse af problemet og så godskrevet min kontrolafgift for at undgå yderligere arbejde.

DSB Kundecenter Kontrolafgift svarer til sidste der ikke er nye oplysninger i sagen[4], hvilket bekræfter de ikke har forsøgt at fremskaffe flere oplysninger. Jeg har som kunde ikke mulighed for

at fremskaffe nødvendige oplysninger, men mener jeg har været utrolig konstruktiv i min dialog og forsøgt at afklare problemet til bunds sammen med deres kundeservicemedarbejdere. Hvis sagen ikke er undersøgt grundigt, kan jeg ikke acceptere at betale et gebyr for det.

2. Billetpriis svarende normal rejsekortpris

Da der er tale om en fejl i Rejsekortsystemet (jf. redegørelse i afsnit "**Redegørelse for fejl i Rejsekortsystemet**" nedenfor), mener jeg ikke at jeg som kunde skal betale merpris for min rejse.

Redegørelse for fejl i Rejsekortsystemet

Jeg vil i de følgende afsnit i. - iii. redegøre for at der med den tilgængelige viden om Rejsekortet og dets implementationsdetaljer, er oplagte situationer for fejl i Rejsekortsystemet. Fx som den fejl jeg oplevede med at mit check-in ikke blev registreret i hverken Rejsekortet backend-system eller på mit rejsekort.

i. Check-in forløbet har oplagte fejlsituationer

For at foretage et check-in, skal der sker en række af operationer, såsom at læse kortet der holdes hen til standen, afgøre om det er et rejsekort, læse saldo og andre informationer, skrive et check-in til kortet og verificere det er korrekt skrevet, afspille en lyd på stander, vise en tekst på stander og endeligt registrere transaktionen i standen. På et tidspunkt skal transaktionerne afleveres til backend.

Der er strenge begrænsninger for hvor langt tid et check-in må tage før det af afsluttet. Det betyder at flest mulige af operationerne ovenfor skal ske samtidigt, men stadig på en sådan måde at hele forløbet kun gennemføres hvis de vitale operationer går godt.

Sådan samtidigheds problemer er notorisk svære at programmere, og endnu sværere at bevise at de er korrekt implementeret. I de fleste moderne programmeringssprog kan der ikke føres bevis for korrektheden af sådanne programmer. Men vurderer korrektheden på en slags sandsynlighed.

Samtidighedsproblematikken er at hvis fx det at afspille lyden, foregår samtidig med at check-in på kortet skrives færdigt så kan en af disse operationer fejle uden det påvirker den anden. Om den fejlsituation opdages, afhænger så af fejlhåndteringen i programmet og tillige hvor mange fejl der registreres i loggen for systemet (den som kundeservice har adgang til).

Selvom risikoen er lille, endda meget lille, betyder det at det stadig sker jævnligt grundet rejsekortet mange daglige transaktioner. Med 1,5 milliarder årlige transaktioner[5], vil det "usandsynlige" ske engang imellem. Jeg er ikke den eneste kunde der klager over check-in (eller check-ud) ikke er blevet registreret korrekt. Kigger man blot på Trustpilot, hvor kunderne anmelder Rejsekortet, er der mange klager over manglende registreringer.

Jf. tidligere ankenævns sager, **2013-0309** og **2014-0084**, havde disse to oplevet samme problem, nemlig at et check-in ikke er registreret.

Både empiri og problemer med at bevise korrektheden, og sandsynliggøre systemet er fejlfrit understøtter altså at der kan opstå fejl med manglende registrering af check-in til følge.

Jeg forstår at involverede parter afviser dette, men grundlaget er utroværdigt som jeg vil redegøre for i næste afsnit.

ii. Rejsekortet kan mangle check-in (duplicate entries)

Jf. Rejsekortets egen analyser, som gengivet i ankenævns sag **2014-0084**:

" ... Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office. ..."

Således skriver rejsekortet selv at der findes på tidspunktet for analysen 341 transaktioner, heriblandt check-ind såvel som check-ud transaktioner som ikke er registreret på selve de fysiske rejsekort.

De forklarer at transaktionen er registreret i rejsekortsystemet, hvilket betyder at netop disse 341 transaktioner blev registreret og gemt i check-ind/check-ud standerne, rejsekort automaten m.m.

Rejsekortet nævner selv deres system som et såkaldt "offline system", hvilket betyder at transaktionerne fra standere, terminaler og automater afleveres med jævne mellemrum til back-end systemet. Det er vist offentlig tilgængelig information, men det står også nævnt i jeres egen sag **2014-0084**.

Det betyder, at hvis rejsekortudstyret får en fejl, går i stykker eller der på anden vis opstår fejl i softwaren der gemmer transaktionen på udstyret, så afleveres denne transaktion aldrig til back-end systemet. Vi kender ikke omfanget af dette problem, da det netop *ikke* er de 341 transaktioner der er nævnt.

Vi ved problemet eksisterer, da rejsekortet har en lille hukommelse som husker få rejser tilbage i tiden. Det bruges til at næste gang rejsekortet snakker med en terminal, afleveres ikke kendte data til back-end. Et konkret eksempel på dette er min egen henvendelse til Rejsekort Kundeservice[6].

Det betyder at vi kan slå fast at det sker, at et check-in ikke registreres på rejsekortet. Lige præcis som i min konkrete hændelse.

Kombineres dette med en fejl på rejsekort udstyret, vil der ingen spor være af check-ind på hverken kortet eller i back-end systemet.

Om sådanne fejl kan opdages, afhænger så igen af fejllogning på udstyret, og at der beviseligt ikke kan opstå fejl uden det opdages. Det har Rejsekortet ikke redegjort for, men der det har været under kritik i medierne[7].

iii. Utroværdig redegørelse for korrektheden af rejsekortsystemet

Både i min konkrete sag, men også tidligere ankenævns sager 2013-0309 og 2014-0084, redegør DSB Kundecenter Kontrolafgift og Rejsekortet A/S for at der ikke i deres system opstår disse fejl med manglende check-in.

Den argumentation er utroværdig er flere grunde:

- **Både Rejsekort, DSB og Rejsekort leverandøren er inhabil part i sagen**
- **Fremlagte udsnit af rapport en påstand, ikke en redegørelse**
- **Der mangler troværdig traceability**

Ankenævnet, såvel som DSB Kundecenter Kontrolafgift, og Rejsekort Kundeservice benytter alle samme udtalelse fra en rapport omkring Rejsekortet som angivelig vis stammer fra Rejsekortet selv eller denne leverandør. Den er ikke offentlig tilgængelig, hvilket er kritisabelt så alle kan undersøge om konklusionerne er korrekt funderet. **Ligeledes er den skrevet og udført af leverandøren og Rejsekortet selv. De er begge indhabile i sagen.** Leverandøren har ingen interesse i at indrømme fejl, da kunden (Rejsekortet) vil kræve dem rettet. Kunden, Rejsekortet, har ingen interesse i at indrømme fejl, da kunderne så vil kræve dem rettede og afgørelserne i forbindelse med tvister derefter. Disse forhold forværres kun efterhånden som fejlen bliver mere alvorlig. Hvis det nu viser sig man ikke kan have tillid til check-ind virker korrekt altid, de er vi mange der allerede ikke har, så kan hele systemet i princippet kollapse. En uvildig videnskabelig rapport, lavet af et demokratisk udvalgt eksperthold vil have mere værdi end en inhabil parts udtalelse.

Endvidere er nedenstående rapport udsnit, ikke en redegørelse eller bevisførelse, men en påstand.

Jeg har fundet udtalelsen, eller afledt brug af den i sagerne **2014-0084** og **2013-0309**.
Endvidere I DSB's svar i min konkrete sag:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card.

...

This analysis has not shown any evidence that it is possible to make a successful transaction at a validator (i.e. hear OK sound, see Ok message in display) without this being somehow registered in the Back Office"

DSB henviser til den rapport, som åbenbart er fremsendt af Rejsekort A/S.

- Først og fremmest uden baggrund for rapporten, samt indsamlede data og en videnskabelig fremstilling er en sådan tekst blot en påstand. Der mangler en redegørelse bag konklusionen, fremlæggelse af datasæt for undersøgelsen, samt eventuelt fremlæggelse af centrale dele af program koden som viser det sandsynligvis ikke kan lade sig gøre.

Ydermere fejler rapporten i sin troværdighed, da den ikke nævner hvilken version af systemerne den har undersøgt. Det må dreje sig om en kombination af stort set alle rejsekortets mindre dele af systemet, herunder backend, software i terminalerne osv. Jeg har først gang set denne rapport brugt som argumentation i sag **2013-0309**, hvilket er 1½ år gammel. Nogle af de undersøgte dele af systemet er i mellemtiden opdateret, og derfor kan samme rapport og udtalelse stadig kun være gyldig hvis der er etableret traceability i deres software process. En sådan **traceability** betyder de må redegøre for hvilke versioner og kombinationer af rejsekortets delsystemer der ligger til

grund for rapporten. Hvis rapporten i 2015 stadig skal være gyldig, skal de godtgøre hvilke versioner af software der er i drift på fejltidspunktet for en bestemt hændelse. Derefter skal de godtgøre at ingen af de centrale dele af systemet der kan påvirke denne bestemte hændelse er ændret. Hvis dette ikke kan godtgøres, er de oprindelige konklusioner i rapporten ikke gyldige mere. De er simpelthen baseret på forkerte versioner af softwaren.

Altså endnu et argument for at rapporten ikke er troværdig.

3. Principiel afgørelse om bevisbyrden

Det sidste forhold som jeg ønsker ankenævnets afgørelse af, er hvem der har bevisbyrden i forhold til brug af rejsekortet.

Et tilfredsstillende svar, kan være en helt konkret vejledning til kunderne om hvordan de sikrer sig at kunne bevise de har foretaget et check-ind uden risiko for det ikke registreres. Skal man fx efterkontrollere på mindst 2 standere? Kræver det kunderne har en smartphone med en rejsekort app som kan vise det er korrekt?

Vi kunder får ingen kvittering, alligevel ligger bevisbyrden for gyldig check-in hos os kunder. Det er jo en umulig situation at løfte som kunde.

Tillad mig at argumentere for de problematiske forhold vi som kunder mødes med når vi skal bevise vores udskyld.

Modparten er inhabil og afviser fejl på systemet

Den del har jeg vist redegjort for i ovenstående afsnit omkring rapportudsnittet om der ikke er fejl på systemet.

Det er problematisk vi som kunder ikke kan undersøge baggrunden for sådanne påstande.

Kunderne har ikke adgang til undersøge fejl og problemer

Den eneste mulighed vi har for at undersøge problemer med rejsekortet er vores selvbetjenings-side, samt fremsendt materiale med detaljer fra rejsekortsystemet hvis vi beder om registerindsigt.

Vi må overlade til kundeservice at undersøge om der har været fejl på rejsekortsystemet omkring en eventuel hændelse, om de enkelte standere har rapporteret fejl osv.

Kundeservice foretager kun en overfladisk undersøgelse af problemerne, før sagen afgøres til deres fordel. Det viser den samlede korrespondance i denne konkrete sag med DSB Kundecenter Kontrolafgift tydeligt[4]. De mangler nogle af de vigtigste informationer for at undersøge sagen til bunds, og udbeder sig først disse når sagen ankes.

Det er ikke muligt at løfte sin bevisbyrde som kunde

De fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia er citeret af DSB Kundecenter Kontrolafgift i svaret til ankenævnet i nærværende sag[3], hvor følgende er værd af fremhæve:

"2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at de udleverede svarer til det ønskede.

...”

Hvordan skal vi som kunder helt konkret sikre os dette når vi ikke får nogen kvittering? Hvis der opstår fejl på rejsekortsystemet, så kan alle elektroniske spor være slettet. Ligesom vi ikke kan være sikre på kundeservicemedarbejderne hverken er kvalificeret eller ønsker at hjælpe med at bevise kundes sag, og dermed modbevise deres egen.

Kundevejledningen til rejsekort, også gengivet i **[3]**, beskriver:

”... Husk altid at orientere dig ved hjælp af både lydsignal og skærmtekst, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtig ind og ud.”

Dette er i praksis ikke muligt i myldretiden eller i travle busser, hvor der ofte er kø til standerne og det ene check-ud eller check-in afløser det andet. Der vises teksten så kortvarigt, eller man må skynde sig væk fra standen at man kun kan kontrollere sin transaktion ved hjælp af lyden.

Endvidere, hvis der ikke er fejl i rejsekortsystemet, som DSB argumenterer for i sag **2014-0084**, hører lyd og skærmtekst altid korrekt parvis sammen og det bør derfor kun være nødvendigt at kontrollere enten lyd eller skærmtekst. Endvidere forklarer DSB at de ikke overvåger denne samhörighed, således at hvis der opstår en fejl bliver det ikke opdaget.

Øvrige bemærkninger

Vedlægger komplet mailkorrespondance

DSB har ikke fremsendt jer den komplette mailkorrespondance vedr. kontrolafgiften. Den er vedlagt^[4] og indeholder blandt andet afvisningen fra DSB Kundecenter Kontrolafgift om at undersøge sagen yderligere, men opretholde administrationsgebyret for det ufærdige arbejde med at undersøge sagen.

Bemærkning til konsekvens af afgørelse

En afgørelse til min fordel, og dermed en bekræftelse af at der kan opstå fejl i Rejsekortsystemet med manglende check-in stiller os i et dilemma – alle rejsende uden check-in kan undskylde sig hermed. Det forstår jeg fuldt ud er problematisk for Rejsekortsystemet, og at det i princippet kan gøre systemet ubrugbart. Men at sådanne konsekvenser kan være uoverskuelige, gør vel ikke jeg er skyldig? Sådanne afgørelse retsager i hvert fald ikke ved de civile domstole.

Referencer:

[1]: Vedhæftet, filnavn: ”Mailkorrespondance 1 - DSBs 1. svar på kontrolafgift.pdf”

DSB's 1. svar på min indsigelse over kontrolafgiften.

[2]: Vedhæftet, filnavn: ”Mailkorrespondance 1 - DSBs 1. svar på kontrolafgift - bilag til mail - Brochure for gyldig billet 1”

Bilag til mailen i [1] ovenfor, med råd og vejledning til gyldig billet.

[3]: "2015-0015 – svar til Ankenævnet.pdf"
DSB's svar til ankenævnet vedr. denne sag.

[4]: Vedhæftet, filnavn: "Mailkorrespondance komplet vedr. kontrolafgift.pdf"
Den komplette mailkorrespondance vedr. kontrolafgiften mellem [Klageren] og DSB Kundecenter Kontrolafgift.

[5]: "Rejsekort i tal", <http://www.rejsekort.dk/om-rejsekort/rejsekort-i-tal.aspx>

[6]: Vedhæftet, filnavn: "Svar på din henvendelse vedr. sagsnummer 2015-312801-R.pdf"
Svar fra Rejsekort Kundeservice med forklaring af at rejsekort udstyret har mistet transaktioner, men rejsekortet havde gemt de sidste 4 transaktioner"

[7]: Ingeniøren, "Betalingkortekspert: Overvågning af rejsekort-standere er for lemfældig"
<http://ing.dk/artikel/betalingskortekspert-overvaagning-af-rejsekort-standere-er-lemfaeldig-164119>".

Klageren vedhæftede mailkorrespondancen mellem DSB og klageren. Denne så ud som refereret tidligere.

Klageren vedhæftede desuden sin første henvendelse til DSB, deres svar herpå, samt en kvittering fra DSB på følgende:

Vi har behandlet din henvendelse

Som udgangspunkt går vores personale ud fra, at du har ønsket at betale for din rejse. I toget kan vi dog ikke undersøge alle forhold omkring din manglende billet, eller vide om noget af vores billetudstyr har været ude af drift. Derfor blev du henvist til DSB's Kundecenter, som har foretaget en vurdering af din sag. Vores vurdering er, at du ikke havde en korrekt billet til rejsen.

Du er selv ansvarlig for at have en gyldig billet. Vi har åben adgang til stationerne, og det betyder, at det er dit ansvar som rejsende at have en gyldig billet – inden du stiger på toget.

Vi stiller udstyr til rådighed på alle stationer. Der er altid mindst én billetautomat og mindst én stempelautomat – og på mange stationer er der desuden mulighed for at købe billetter i Kort og Godt butikken / 7-eleven. Hvis noget af vores udstyr er gået i stykker, er du forpligtet til at forsøge alternative muligheder for at købe din billet.

Billetten skal være gyldig til hele rejsen, og skal kunne præsenteres på vores forespørgsel. Hvis du ikke kan det, vil du altid modtage en kontrolafgift.

Du kan finde information om, hvordan du skaffer dig en gyldig billet på stationerne, dsb.dk eller rejseplanen.dk. Og hvis du er i tvivl, er du altid velkommen til at kontakte DSB's Kundecenter på telefonnummer 70 13 14 15.



Vi har samlet en række relevante informationer, som du kan have glæde af at læse igennem, inden du køber din billet.



Når du betaler for din rejse med klippekort

Du skal huske at klippe, inden du stiger på toget. Det er vigtigt, at du klipper til det rigtige antal zoner. Du finder et overblik over zonerne på de gule stempelautomater, og skal huske at tælle alle de zoner, du kører igennem på din rejse. Hvis automaten er i stykker, skal du prøve en af de andre automater på stationen – eller købe din billet på anden vis. Du har selv ansvaret for, at dit klippekort ikke er krøllet eller på anden måde i stykker, så det ikke kan bruges i automaten.



Når du betaler for din rejse med periodekort

Du skal altid kunne fremvise kortet på vores forespørgsel. Hvis du melder dig til DSB Plus / Glemt Kort, tillader vi, at du kan glemme dit periodekort to gange indenfor et år, uden at skulle betale kontrolafgift (rejser med DSB Øresund undtaget – se DSB Øresunds forretningsbetingelser). Har du behov for at rejse i flere zoner, end du har købt periodekort til, skal du købe en tillægsbillet. Husk at zonerne på periodekortet kun gælder til de specifikke zonenumre nævnt på kortet.



Når du betaler for din rejse med enkeltbillet

Du skal huske at købe til det rigtige antal zoner. På dsb.dk, rejseplanen.dk eller stationen kan du få overblik over, hvor mange zoner du skal købe til din rejse. DSB's billetautomater står på alle stationer, og du kan betale med betalingskort og mønter. Hvis billetautomaten er i stykker, skal du forsøge at finde en anden automat eller en anden måde at betale billetten på.



Når du betaler for din rejse med mobiltelefonen

Du skal huske, at billetten skal være købt, inden du stiger på toget. Det betyder, at du skal have modtaget billetten på din telefon, og ikke blot være midt i en bestilling. Du har desuden ansvar for, at din mobiltelefon ikke er i stykker, har mistet strøm – eller ikke har netværksdækning. Husk at en mobilbillet er personligt knyttet til dig og din mobil.



Når du betaler for din rejse med rejsekort

Du skal huske at checke ind, inden du stiger på toget. Du skal først checke ud, når du afslutter din rejse. Foretager du skift undervejs, skal du huske at checke ind igen. For at kunne bruge rejsekortet, skal der være minimum 50 kr. dækning for hver rejsende, du ønsker at checke ind.

Du finder flere oplysninger på dsb.dk



Artiklerne som klageren henviste til så således ud:

Artikel 1:

Betalingskortekspert: Overvågning af rejsekort-standere er for lemfældig

Det burde ikke kunne lade sig gøre, at der går syv dage, uden at nogen opdager, at rejsekort-standere ikke sender data til systemet, mener konsulent.

Af [Jakob Møllerhøj](#) 11. nov 2013 kl. 12:59

Der er ikke tilstrækkelig kontrol med, om data fra standerne i rejsekort-systemet bliver sendt korrekt. Det vurderer betalingskortspecialisten Henning N. Jensen fra konsulentfirmaet Pluscon på baggrund af Ingeniørens fortælling om misvisende beskeder om manglende check ud i rejsekortets backend-historik.

Hvis der går mere end syv dage, fra et check ud er foretaget ved en stander, til data bliver videregivet fra standeren til det centrale it-system, også kaldet backend, bliver der nemlig ved med at stå, at check ud mangler i den rejsekort-historik, som brugerne har adgang til. Det har chefkonsulent i Rejsekort A/S Gregers Mogensen tidligere forklaret.

Situationen opstår i forbindelse med flere tusinde rejser om ugen. Version2-blogger Georg Strøm er en af dem, der ved standeren fik oplyst, at check ud var foregået korrekt. Men på grund af et overgravet kabel ved Lejre St. blev disse oplysninger ikke transmitteret til backend-systemet inden for syv dage.

Læs også: [Rejsekort giver tusindvis af passagerer forkert besked om strafgebyr](#)

Hvordan der overhovedet kan gå så lang tid, før standeren igen har forbindelse til backend, forstår Henning N. Jensen ikke.

»Det undrer mig meget, at der ikke sker automatisk registrering af, at en stander ikke sender data. Det går jo slet ikke, at der kan gå syv dage eller mere, før nogen bliver opmærksom på, at der er et overgravet kabel ved en station.«

Der er dog en form for overvågning af, hvorvidt en stander sender data, som den skal. Den lader dog ikke til at være videre automatiseret. Gregers Mogensen forklarede tidligere til Ingeniøren, at når der kan gå noget tid, før manglende data fra en stander bliver opdaget, kan det hænge sammen med, at standeren står på en mindre besøgt station. Og derfor er det ikke bemærkelsesværdigt, hvis standeren ikke sender data.

Henning N. Jensen forklarer, at det, hvad enten der er tale om it-infrastrukturen i eksempelvis et rejsekort-system eller et hvilket som helst andet system, er helt naturligt at tænke sådan noget som automatisk overvågning af, hvorvidt de kritiske elementer fungerer, ind fra starten.

»Man burde vel central kunne køre en oversigt hver nat, der viser, hvilke terminaler på togstationerne der ikke har afleveret transaktioner de seneste 24 timer. Hvorfor er det så svært?«

Ingeniøren har forelagt Rejsekort A/S Henning N. Jensens kritik. Direktør Bjørn Wahlsten svarer, at Rejsekort A/S ikke har 'kommentarer til Henning N. Jensens antagelser'.

Artikel 2:

Rejsekort giver tusindvis af passagerer forkert besked om strafgebyr

Rejsekortets betalingsoversigt viser i mange tilfælde, at kunderne mangler at checke ud, selv om de rent faktisk har gjort det. Det må vi forklare bedre, siger Rejsekort A/S.

Af [Jakob Møllerhøj](#) 4. nov 2013 kl. 05:55

Hvis din historik på Rejsekorts selvbetjeningside ser ud, som om du ikke har checket ud, og at det har kostet et gebyr på 50 kroner – så behøver det slet ikke betyde, at du ikke har checket ud, og at du har betalt et gebyr på 50 kroner ...

Sådan lyder meldingen fra Rejsekort, efter flere Rejsekortbrugere, Ingeniøren har været i kontakt med, har klaget over beskeder om manglende check ud i situationer, hvor de var sikre på, de havde checket ud – og ved standen havde fået en melding om check ud.

Historikken på selvbetjeningsiden er nemlig misvisende, og beskeder som disse figurerer fejlagtigt i forbindelse med tusindvis af ugentlige rejser med Rejsekort.

Når der på historikken med rødt står, at check ud mangler efterfulgt af -50 kr., så indikerer det nemlig, at check ud ikke blev registreret i back end-systemet. Men derfor er oplysninger om 'check ud' og afregningen for rejsen som udgangspunkt registreret korrekt på selve kortet, hvis ellers kunden har fået oplyst, at 'check ud' faktisk er sket ved selve standen. Det forklarer chefkonsulent i Rejsekort A/S Gregers Mogensen. Han medgiver dog samtidig, at teksten i historikken kunne være mere beskrivende.

04-10-2013	07:37	Lejre st.	07:37	Holbæk St.	26,00 kr.
04-10-2013	13:58	Holbæk St.		Check ud mangler	-50,00 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			276,00 kr.
07-10-2013	08:38	Lejre st.	08:38	Holbæk St.	26,00 kr.
07-10-2013	15:57	Holbæk St.		Check ud mangler	-50,00 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			-24,00 kr.
08-10-2013	07:37	Lejre st.	07:37	Holbæk St.	26,00 kr.
08-10-2013	15:58	Holbæk St.		Check ud mangler	-50,00 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			-24,00 kr.
09-10-2013	10:59	Lejre st.		Check ud mangler	0,00 kr.

Et udsnit af Version2-blogger Georg Strøms rejsehistorik. Beskeden om 'check ud mangler' gav ham det indtryk, at hans check ud ved en stander Lejre station i en periode ikke var blevet korrekt registreret.

»Vi er enige med kunderne i, at dette bør være mere informativt og f.eks. skelne mellem glemt check ud og en forsinket transaktion som her. Der kommer en bedre rejsehistorik med næste store opdatering af rejsekortsystemet i foråret 2014,« skriver han i en mail og fortsætter:

»Hvis kunden – f.eks. til afregning med en arbejdsgiver eller en forening – indtil da har brug for at få de korrekte data for disse rejser, kan de fås ved henvendelse til rejsekort kundecenter, der manuelt kan udtrække en rejsehistorik, hvor også forsinkede transaktioner indgår.«

Flere Rejsekortbrugere, som Ingeniøren har været i kontakt med, har netop fået det indtryk, at beskeden 'check ud mangler' i historikken indikerer, at check ud ikke er blevet registreret korrekt – selvom de ved standen fik oplyst, at de havde checket ud. Men ifølge Gregers Mogensen er rejsen altså som udgangspunkt blevet afregnet korrekt. Og det er heller ikke 'check ud mangler' i backend-historikken, som bevirker at et kort bliver spærret på grund af mistanke om misbrug.

Skal fungere offline

Gregers Mogensen forklarer, at rejsekort-systemet er et offline-system og dermed er asynkront. Det vil sige, at der ligger data om check ind, check ud og saldoen på det fysiske rejsekort, og det er disse data, der er gyldige. Samtidig ligger der en kopi af oplysningerne i backend-systemet. Det fysiske kort og backend er dog ikke nødvendigvis synkrone.

Det kan eksempelvis skyldes, at en stander ved en station på grund af tekniske problemer er offline i forhold til backend-delen. Alligevel kan den godt registrere og opdatere rejsekortet. Og kommer systemet online igen inden for syv dage, så bliver historikken på selvbetjeningssiden også opdateret, så der ikke længere står eksempelvis 'check ud mangler', såfremt der faktisk er check'et ud.

Men går der mere end syv dage, før en transaktion bliver sendt fra standen, så bliver historikken ikke opdateret. En transaktion er eksempelvis et check ud eller et check ind. Så efter syv dage bliver der altså ved med at stå eksempelvis 'check ud mangler' og -50 kr., selvom ingen af delene som sådan relaterer sig til den faktiske tilstand på det fysiske rejsekort.

Gregers Mogensen oplyser, at der overordnet set er ca. 0,2 % af rejsekort-transaktionerne, der kommer ind efter 7 dage og 0,17 % der aldrig kommer ind på grund af diverse tekniske fejl og/eller procedurefejl.

For øjeblikket er der ca. 700.000 rejser om ugen via rejsekort. Det er typisk 700.000 transaktioner, der relaterer sig til check ud. Heraf bliver 0,37 pct. (ca. 2.600 check ud) altså aldrig opdateret i den rejsekorthistorik, brugerne har adgang til. Simplethen fordi der går mere end 7 dage, før data fra standen når backend.

»Der arbejdes løbende med at minimere antal forsinkede og tabte transaktioner, men data og erfaringer fra andre rejsekortsystemer viser meget sammenlignelige tal. Det er netop derfor, at rej-

sekortsystemer næsten uden undtagelse er offline-systemer, så kundernes rejser og afregning påvirkes mindst muligt af de transmissionsfejl, der uundgåeligt opstår i et stort distribueret system,« skriver Gregers Mogensen.

Som Ingeniøren tidligere har fortalt, så er Version2-blogger Georg Strøm en af dem, der har undret sig over beskeden om at check ud mangler i rejsekort-historikken, da han fik at vide ved en stander på Lejre station, at check ud var registreret.

Læs også: [Rejsekort-fejl: Passagerer fik straf-gebyr selv om de tjekkede korrekt ud](#)

Den episode forklarer Gregers Mogensen således:

»Det, han oplevede, var, at hans rejsehistorik viste, at der manglende check ud nogle gange på rejser, hvor han var sikker på, at han havde checket ud på Lejre station. Vi kan så se, at Georg Strøm har checket ud på Lejre station disse gange, men transaktionerne fra kortlæseren var kommet ind i rejsekortsystemet mere end 7 dage efter, og derfor indgår de ikke i den viste rejsehistorik,« skriver Gregers Mogensen og fortsætter:

»Årsagen til disse forsinkede transaktioner er, at der ved ombygning på Lejre station blev overgravet et kabel, som det tog noget tid at få identificeret og repareret.«

Ingeniøren har forelagt Georg Strøm Gregers Mogensens forklaring.

»Det undrer mig, at jeg ikke har fået den forklaring tidligere, da jeg kontaktede kundeservice omkring problemet.«

Den er stadig gal

Men Gregers Mogensens forklaring omkring, at det altid er data på kortet, der gælder, og at -50 kr. ikke betyder, at der uretmæssigt er trukket 50 kr. på selve saldoen på kortet dækker ikke en anden episode.

Rejsekortbruger Rasmus Villefrance fortæller om en anden check-ud-oplevelse, der umiddelbart minder om Georg Strøms fortælling. Rasmus Villefrance har indtryk af, at han checker korrekt ud på Helsingør station, men efterfølgende ser det ikke ud til, at check ud bliver registreret korrekt i backend.

Han kontakter kundesupport hos Rejsekort. Her vælger man at refundere en del af startgebyret for en rejse på 50 kr. fra Rejsekort-historikken, som Rasmus Villefrance vurderer, han uretmæssigt er blevet trukket, da standeren har meddelt, at han er blevet check'et ud.

Men hvorfor føre penge tilbage til Rasmus Villefrance, hvis pengene slet ikke er blevet trukket i første omgang fra kortet, og hvis beskeden om manglende check ud og -50 kr. kun fremgår af rejsehistoriken, fordi backend ikke er opdateret? Jo, pengene er i dette tilfælde faktisk blevet trukket fra kontoen.

Gregers Mogensen fortæller, at han ikke kender den konkrete sag i detaljer. Men han kan fortælle, at der ikke har været samme entydige indikation af, at noget har været galt med teknikken på Helsing station som ved Lejre station. Og derfor gætter Gregers Mogensen på, at kundeservice har valgt at refundere dele af de 50 kr. fratrukket øvrige rejseomkostninger, uden at foretage en nærmere analyse, da der er tale om et mindre beløb.

Når der kan gå noget tid, før Rejsekort opdager, at en stander ikke sender data, kan det ifølge Gregers Mogensen skyldes, at standeren befinder sig et sted uden mange brugere. Det vil sige, at standeren generelt ikke sender mange data, og derfor er det heller ikke bemærkelsesværdigt, hvis standeren som følge af en fejl ikke sender data.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:
"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere rapport baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og -ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller -ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet selskabet om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af *check-ind/ud*.

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

”Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for ”ok” anvendes sammen med teksten for ”ok” og lyden for ”afvist” anvendes sammen med teksten for ”afvist”.


Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logging af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

Fra rejsekort.dk


Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
--	--	--

<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
--	---	---

<p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
---	---

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet og kort) i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia:

”2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbanelan kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billettprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobil-selskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobil-selskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens

forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbanens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejsereregler, jf. www.rejsekort.dk.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr. Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider. For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort, henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.dk. Der gælder særlige regler for så vidt angår Hovedstadsområdet for refusion og indløsning af mobilprodukter. Disse fremgår i forbindelse med købet samt på selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og 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 på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbaneln, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-t-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Den konkrete sag:

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort. Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind eller ud på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind / ud ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, og der er ikke oplyst særlige omstændigheder, som medfører, at DSB S-tog er forpligtet til at frafalde denne. Det er således ikke godtgjort, at det manglende check-ind skyldtes fejl hos DSB, og ankenævnet har også bemærket, at klageren efter det af ham oplyste ikke kunne se displayet på standen, da han stod med sin kaffe, morgenmad, store taske og cykel.

Vedr. administrationsgebyret på 125 kr.

Det fremgår af de fælles rejseregler, at selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. DSB nedsatte undtagelsesvist klagerens kontrolafgift til 125 kr. med henvisning til, at det var en fejltagelse, at klageren ikke havde billet.

Videre bemærker ankenævnet, at betalingen af administrationsgebyret på 125 kr. alene skal dække selskabets udgifter til behandling af en henvendelse i forbindelse med eftergivelsen af kontrolafgiften. Formålet med administrationsgebyret er ikke at dække alle udgifterne til en konkret behandling af alle forhold i sagen, men derimod en betaling for udgifterne forbundet med den praktiske behandling af sagen.

Administrationsgebyret kan således fastholdes.

Vedr. spørgsmålet om billetprisen

Ankenævnet bemærker, at det ud fra ordlyden af formuleringen "mod samtidig betaling af den ordinære billetpris" forekommer mest nærliggende at forstå "ordinær billetpris", som prisen for en almindelig kontantbillet, der i klagerens tilfælde udgjorde 48 kr.

Den omstændighed, at klageren således kommer til at betale en merpris i forhold til prisen ved check-ind med rejsekort, kan ikke ændre herved.

Vedr.: spørgsmålet om bevisbyrde

I forhold til rapporten udarbejdet af Rejsekort A/S bemærker ankenævnet, at ankenævnet afgør sagen efter en samlet bedømmelse af sagens oplysninger, herunder de tekniske data, der foreligger.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den ordinære billetpris samt administrationsgebyret på i alt 173 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnensformand