

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0309**Klageren:** XX
4600 Køge**Indklagede:** DSB S-tog
CVR: 25050053**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind. Checkede ud i stedet for ind.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 17. september 2013**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 1. oktober 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren er indehaver af et rejsekort. Den 17. september rejste han med S-toget fra Karlslunde st. til Køge.

Ifølge klageren foretog han check ind på Karlslunde st., og på standen stod der "OK". Mellem Jersie og Ølby station kl. 14:55 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor det blev konstateret at klageren ikke var checket ind til sin rejse. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme dag anmodede klageren DSB S-tog om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at fejlen skyldtes systemet.

DSB S-tog fastholdt kontrolafgiften den 26. september 2013 med henvisning til, at klageren den pågældende dag havde checket ud kl. 14:43, hvorfor han derfor ikke havde gyldig billet på kontroltidspunktet kl. 14:55.

Dette check ud fremgår af klagerens rejsekort.

Klagerens rejsekortstransaktioner fra Back Office:

Reg. udstyr date/kl.v	Reg. system date/kl.v	Type=	Kortsgky.nr.	Rejsepgky.nr.	Lokation=	Udstyr / -nr.=	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling
18-09-2013 11:28:38	18-09-2013 11:37:52	Check ud produkt	215	24	Ølby st.	VAL_14508 - 139CAA	EasyTrip	67.79	34.00	50.00
18-09-2013 11:18:38	18-09-2013 11:36:54	Check ind produkt	214	24	Karlslunde st.	VAL_14386 - 13C617	EasyTrip	33.79	-50.00	50.00
18-09-2013 06:43:22	18-09-2013 09:30:28	Check ud produkt	213	23	Korskildemark	VAL_06484 - 134572	EasyTrip	83.79	34.00	50.00
18-09-2013 06:04:38	18-09-2013 09:30:24	Check ind produkt	212	23	Gammel Lyngvej	VAL_06480 - 134688	EasyTrip	49.79	-50.00	30.00
17-09-2013 14:52:40	18-09-2013 08:32:26	Kontrol	211	22	Insp S-tog	STO-EAM-8794 - 098794	-	-	-	-
17-09-2013 14:52:31	18-09-2013 08:32:26	Kontrol	210	22	Insp S-tog	STO-EAM-8794 - 098794	-	-	-	-
17-09-2013 14:43:17	17-09-2013 19:14:13	Check ud produkt	209	22	Karlslunde st.	VAL_06460 - 13406B	EasyTrip	99.79	35.00	50.00
17-09-2013 14:34:03	17-09-2013 19:14:13	Check ind produkt	208	22	Korskildemark	VAL_06436 - 1331BC	EasyTrip	64.79	-50.00	30.00

Rejsekortsstanderens aktivitet på Karlslunde st.:

17-09-2013 15:28:50	17-09-2013 15:31:31	Check ud produkt		103	40	Karlslunde st.	VAL_14385 - 139CA1	EasyTrip	63.40	17.50	25.00
17-09-2013 15:28:12	17-09-2013 15:31:31	Check ud produkt		73	27	Karlslunde st.	VAL_14385 - 139CA1	EasyTrip	193.60	35.00	50.00
17-09-2013 15:23:19	17-09-2013 15:31:32	Check ind produkt		14	53	Karlslunde st.	VAL_14384 - 139CBE	EasyTrip	88.00	-50.00	30.00
17-09-2013 15:21:49	17-09-2013 15:31:32	Check ind produkt		11	2	Karlslunde st.	VAL_14384 - 139CBE	EasyTrip	169.00	-50.00	50.00
17-09-2013 15:18:16	17-09-2013 15:31:31	Check ud produkt		122	23	Karlslunde st.	VAL_14385 - 139CA1	EasyTrip	376.49	35.00	50.00
17-09-2013 15:14:18	17-09-2013 15:20:19	Check ind produkt		129	7	Karlslunde st.	VAL_14384 - 139CBE	EasyTrip	95.60	0.00	0.00
17-09-2013 15:12:30	17-09-2013 15:20:19	Check ind produkt		105	10	Karlslunde st.	VAL_14384 - 139CBE	EasyTrip	328.90	-50.00	50.00
17-09-2013 15:06:12	17-09-2013 15:20:23	Check ind produkt		223	45	Karlslunde st.	VAL_14386 - 13C617	EasyTrip	236.00	-50.00	50.00
17-09-2013 15:05:18	17-09-2013 15:20:19	Check ind produkt		36	13	Karlslunde st.	VAL_14384 - 139CBE	EasyTrip	284.75	-25.00	25.00
17-09-2013 14:58:35	17-09-2013 15:03:53	Check ind produkt		234	12	Karlslunde st.	VAL_14384 - 139CBE	EasyTrip	283.00	0.00	0.00
17-09-2013 14:58:21	17-09-2013 15:03:49	Check ud produkt		56	17	Karlslunde st.	VAL_14385 - 139CA1	EasyTrip	89.40	13.50	50.00
17-09-2013 14:51:45	17-09-2013 15:03:53	Check ind produkt		106	31	Karlslunde st.	VAL_14384 - 139CBE	EasyTrip	190.80	-25.00	25.00
17-09-2013 14:51:33	17-09-2013 15:03:53	Check ind produkt		244	17	Karlslunde st.	VAL_14389 - 13F530	EasyTrip	388.30	-50.00	50.00
17-09-2013 14:51:33	17-09-2013 15:03:53	Produktbehandling		243	-	Karlslunde st.	VAL_14389 - 13F530	-	436.30	400.00	0.00
17-09-2013 14:49:05	17-09-2013 15:03:49	Check ud produkt		131	58	Karlslunde st.	VAL_14385 - 139CA1	EasyTrip	326.80	30.00	50.00
17-09-2013 14:49:03	17-09-2013 15:03:53	Check ind produkt		130	58	Karlslunde st.	VAL_14385 - 13C617	EasyTrip	278.80	-50.00	30.00
17-09-2013 14:46:28	17-09-2013 15:03:53	Check ind produkt		243	8	Karlslunde st.	VAL_14386 - 13C617	EasyTrip	124.48	-50.00	50.00
17-09-2013 14:43:17	17-09-2013 19:14:13	Check ud produkt	341885	209	22	Karlslunde st.	VAL_06460 - 13406B	EasyTrip	99.79	35.00	30.00

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han den 17. september 2013 fik en kontrolafgift i S-toget mellem Karlslunde og Køge. Han havde checket ind på bussen på stoppestedet Korskildemark i Greve. Kom til Karlslunde St. og fik ved en fejl stemplet ud, da han skulle videre med toget mod Ølby,

at han derefter gik op på perronen og checkede sig ind igen. Det fortæller rejsekort standeren ham i hvert fald. Så i sin gode tro steg han selvfølgelig på toget, og viste da også velvilligt sit kort til kontrolløren som stod på i Solrød,

at det viste sig så at det fantastiske rejsekort system ikke havde registreret hans indcheckning,

at kontrolløren kunne se, at kortet blev brugt jævnligt, men valgte ikke at tro hans forklaring,

at han får svært ved at stole på det system i fremtiden?? Han kan så ikke vide med sikkerhed at når han bruger rejsekortet fremover, at han ikke bliver snydt igen, og ender med endnu en kontrolafgift. Det er uacceptabelt,

at han normalt betaler for sine ting og diverse bøder, hvis det er berettiget. Og det føler han ikke at det gør sig gældende her. Han vil gå meget langt for ikke at betale denne kontrolafgift, da det nu er en principalsag fra hans side, samt

at han sidenhen har fået kendskab til at flere har haft dette problem med at ind- og ud-checkninger med rejsekort ikke altid bliver registreret.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren blev truffet uden gyldig billet i S-toget fra Karlslunde den 17. september 2013 klokken 14:55 og modtog derfor en kontrolafgift,

at klageren efterfølgende har gjort gældende, at han havde foretaget check-ind og set et OK på standen. Derfor har klageren henvendt sig til DSB for at få kontrolafgiften annulleret. Dette afviste DSB med en henvisning til, at registreringerne af transaktionerne for hans rejsekortet er korrekt fortløbende nummereret og at der ikke mangler nogen transaktioner. DSB har derfor gjort gældende, at klageren derfor ikke kan have fået kvittering fra rejsekortstanden på et check-ind,

at klageren i sin klage til Ankenævnet har gjort gældende, at han havde fået foretaget et fejlagtigt check ud og efterfølgende gik på perronen for at foretage et fornyet check ind. Dette forhold er ikke indgået i den oprindelige klage til DSB,

at i den anledning har DSB foretaget en fornyet gennemgang af såvel klagerens rejser, som de er registreret, som rejsekortstanderne på Karlslunde station. DSB kan konstatere, at klageren har foretaget check ind i bussen på vej til stationen som anført af klageren. På Karlslunde station er der anført et check ud men ikke noget check ind. Næste registrering er den, der foretages i toget af kontrolpersonalet. Som anført er registrering af rejser på klagerens rejsekort sket med en ubrudt kæde af fortløbende nummereringer. Det indikerer i sig selv, at der ikke er foretaget et check-ind på Karlslunde st.,

at DSB endvidere har undersøgt check-ind standerne på Karlslunde st. Her er der normal aktivitet på rejsekortstanderne i det tidsrum, der er aktuelt, men der er ikke registreret nogen transaktion i relation til klagers rejsekort. Endelig har DSB undersøgt, om der foreligger nogen fejlmeldinger for check-ind standerne på stationen for det relevante tidsrum. Det er ikke tilfældet, samt

at det er DSB's opfattelse, at der ikke kan kvitteres for gyldigt check-ind på en rejsekortstander med lyd og skriftlig kvittering uden at det registreres på rejsekortet og i rejsekortets rejseoversigt. Det er derfor fortsat DSB's opfattelse, at klager ikke har foretaget korrekt check-ind og derfor ikke har haft gyldig billet til sin rejse. DSB har derfor ikke noget grundlag for at imødekomme klagers krav om annullering af kontrolafgift.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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 eller kort) i forretningsbetingelserne.

DSBs forretningsbetingelser § 4:

"§4 Kontrol af billetter og kort, indbetalingskort inkl. gebyr, kontrolafgifter samt salg på kredit

4.1 Kontrol af billetter og kort Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. Klippekort samt 1- og 2-klipsbillet skal være stemplet, inden rejsen begyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse. Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zone-nummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt.


Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, skal på forlangende af DSB's personale opgive sit fulde navn, adresse og fødselsdag og -år samt legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto. Passageren får udstedt et indbetalingskort inkl. gebyr på 125 kr. Passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift samt legitimere sig som beskrevet ovenfor. Nægter passageren at modtage indbetalingskortet, kan passageren sættes af toget. Passageren har ikke krav på tilbagebetaling af eventuel allerede foretaget betaling.

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)
OK	OK	OK
Fortsat rejse	God rejse	Rejse 123.45 kr KI 12.34
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Vær opmærksom

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

OK - men check ud
mangler

Ny rejse startet

Vis mere om denne besked

(Check ud)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarestRejse 123.45 kr
Kl 12.34

Vis mere om denne besked

Noget er galt

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK

Rejsekortet er allerede
checket ind

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Ugyldigt rejsekort

Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Saldo for lav

Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Rejsekort på
spærrelisteRing til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Fejl

For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Fejl ved kort

Prøv igen.
Hold rejsekort hen
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl

Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl

Maksimal rejsetid
overskredet

Vis mere om denne besked

Fra Rejsekorts kortbestemmelser:

"1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv."

Fra Rejsekort Rejseregler:

" 3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket "Check ind". Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind."

Den konkrete sag:

Efter oplysninger 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 DSB S-tog modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort, men derimod checket ud kl. 14:43.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren er kommet til at anvende en check-ud-stander i stedet for en check-ind-stander.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og -ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check-ind eller -ud tillige kigger på standeren, idet standerens display giver besked om, der er foretaget et check-ind eller et check-ud, og ved check-ud fremgår desuden rejsens pris.

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 for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnshoved