

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0015

**Klageren:** XX på vegne af sit barnebarn YY  
3200 Helsingør

**Indklagede:** DSB S-tog A/S  
**CVRnummer:** 25 05 00 53

**Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter á 750 kr. for manglende registrering af check-ind på rejsekort.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævningsformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 10. december 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. januar 2014.

**Sagens omstændigheder:** Klagerens barnebarn rejste med i S-toget den 24. november 2013, hvor han på strækningen Sorgenfri-Hillerød kl. 18:25 blev pålagt en kontrolafgift. Den 8. december 2013 blev han kl. 21:06 på strækningen Holte-Hillerød pålagt endnu en kontrolafgift. Under billettype er der på begge kontrolafgifter noteret "intet forevist".

Klageren anmodede den 10. december 2013 DSB Kundecenter om annullering af kontrolafgifterne og gjorde gældende, at barnebarnet ikke havde nogen billet, fordi hans rejsekort ikke virkede. Ifølge klageren havde kontrolløren den 8. december 2013 sagt, at saldoen på rejsekortet kun var 46 kr., hvorfor det ikke var muligt at checke ind, da rejsekortet kræver en forudbetaling på 50 kr. ved hver ind-checkning. Klageren var dog overbevist om, at saldoen var 146 kr., og at hendes barnebarn havde kunnet checke rejsekortet ind, efter at kontrolløren var gået.

Klageren var overbevist om, at saldoen den 8. december var 146 kr., idet det den 24. november 2013 ikke havde været muligt for klagerens barnebarn at checke ind, da saldoen her var 46 kr., hvilket ifølge klageren var nok til, at han kunne komme hjem. Klageren havde derefter sat 100 kr. ind på hans rejsekort. Pengene var dog først registreret den 8. december 2013.

DSB Kundeservice fastholdt kontrolafgifterne den 17. december 2013 med henvisning til barnebarnets eget ansvar for at have gyldig billet til hele rejsen, inden han steg på toget. De oplyste, at grundet den lave saldo havde det ikke været muligt at checke ind den 24. november 2013. Der var blevet tanket 100 kr. op på rejsekortet den 3. december, men den 8. december var der ikke registreret check-ind på rejsekortet.

### Historik for klagerens barnebarns rejsekort:

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.n r.	Rejseseqv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
08-12-2013 21:27:01	08-12-2013 21:45:13	Check ud produkt	43	12	Hillerød St.	VAL_22619 - 13D233	EasyTrip	146.60	50.00	50.00
08-12-2013 21:26:53	08-12-2013 21:45:12	Check ind produkt	42	12	Hillerød St.	VAL_22620 - 13CC36	EasyTrip	96.60	-50.00	50.00
03-12-2013 10:27:31	03-12-2013 10:47:44	Check ud produkt	41	11	Helsingør st.	VAL_13542 - 1333B4	EasyTrip	146.60	50.00	50.00
03-12-2013 10:27:25	03-12-2013 10:47:46	Check ind produkt	40	11	Helsingør st.	VAL_13541 - 13F5A8	EasyTrip	96.60	-50.00	50.00
03-12-2013 10:26:12	03-12-2013 10:47:44	Check ud produkt	39	10	Helsingør st.	VAL_13542 - 1333B4	EasyTrip	146.60	50.00	50.00
03-12-2013 10:25:54	03-12-2013 10:47:46	Check ind produkt	38	10	Helsingør st.	VAL_13541 - 13F5A8	EasyTrip	96.60	-50.00	50.00
03-12-2013 10:25:54	03-12-2013 10:47:46	Produkthandling	37	-	Helsingør st.	VAL_13541 - 13F5A8	-	146.60	100.00	0.00
13-10-2013 20:48:12	14-10-2013 00:05:58	Check ud produkt	36	9	Annisle Nord	VAL_04935 - 134878	EasyTrip	46.60	38.00	50.00
13-10-2013 20:38:52	14-10-2013 00:05:58	Check ind produkt	35	9	Helsingør st.	VAL_04933 - 133E2C	EasyTrip	8.60	-50.00	50.00
13-10-2013 20:04:38	13-10-2013 23:54:19	Check ud produkt	34	8	Gadekærvej/Nygade	VAL_21772 - 133E09	EasyTrip	58.60	38.00	50.00
13-10-2013 19:58:46	13-10-2013 23:54:16	Check ind produkt	33	8	Annisle Nord	VAL_21771 - 1328C3	EasyTrip	20.60	-50.00	50.00

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.n r.	Rejseseqv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
13-10-2013 15:48:35	14-10-2013 00:21:47	Check ud produkt	32	7	Skovfogedvej	VAL_21779 - 133800	EasyTrip	70.60	38.00	50.00
13-10-2013 15:33:50	14-10-2013 00:21:48	Check ind produkt	31	7	Helsingør st.	VAL_21777 - 13426E	EasyTrip	32.60	-50.00	50.00
13-10-2013 13:17:00	14-10-2013 01:27:19	Check ud produkt	30	6	Idrætsvej	VAL_25992 - 1331B1	EasyTrip	82.60	50.00	50.00
13-10-2013 13:11:02	14-10-2013 01:27:19	Check ind produkt	29	6	Helsingør st.	VAL_25990 - 132EDF	EasyTrip	32.60	-50.00	50.00
13-10-2013 13:04:38	13-10-2013 23:53:50	Check ud produkt	28	6	Helsingør st.	VAL_21772 - 133E09	EasyTrip	82.60	38.00	50.00
13-10-2013 12:58:23	13-10-2013 23:53:46	Check ind produkt	27	6	Annisle Nord	VAL_21771 - 1328C3	EasyTrip	44.60	-50.00	50.00
12-10-2013 20:49:15	13-10-2013 00:54:05	Check ud produkt	26	5	Skovfogedvej	VAL_21785 - 134775	EasyTrip	94.60	38.00	50.00
12-10-2013 20:45:09	13-10-2013 00:54:04	Check ind produkt	25	5	Bryderupvej	VAL_21783 - 132EE8	EasyTrip	56.60	-50.00	50.00
02-10-2013 22:22:29	03-10-2013 09:28:33	Check ud produkt	24	4	Hillerød St.	VAL_21709 - 1339D0	EasyTrip	106.60	50.00	50.00
02-10-2013 22:05:55	03-10-2013 09:28:33	Check ind produkt	23	4	Hillerød St.	VAL_21706 - 133611	EasyTrip	56.60	-50.00	50.00
02-10-2013 16:20:30	02-10-2013 16:40:02	Check ud produkt	22	3	Vejby st.	VAL_13662 - 1341D2	EasyTrip	106.60	35.00	50.00
02-10-2013 16:06:14	03-10-2013 12:45:41	Check ind produkt	21	3	Helsingør st.	VAL_21730 - 134776	EasyTrip	71.60	-50.00	50.00
01-10-2013 23:24:52	01-10-2013 23:31:13	Check ud produkt	20	2	Vejby st.	VAL_13662 - 1341D2	EasyTrip	121.60	50.00	50.00
01-10-2013 23:24:50	01-10-2013 23:31:14	Check ind produkt	19	2	Vejby st.	VAL_13661 - 13F51C	EasyTrip	71.60	-50.00	50.00
01-10-2013 23:24:50	01-10-2013 23:31:14	Produkthandling	18	-	Vejby st.	VAL_13661 - 13F51C	-	121.60	100.00	0.00
03-08-2013 13:05:41	03-08-2013 13:16:51	Check ud produkt	17	1	Nørreport st.	VAL_21045 - 138919	EasyTrip	21.60	10.80	50.00
03-08-2013 12:21:01	03-08-2013 12:35:39	Check ind produkt	16	1	Hillerød St.	VAL_22670 - 13F5D0	EasyTrip	10.80	0.00	0.00
03-08-2013 11:39:41	03-08-2013 16:36:33	Check ind produkt	15	1	Helsingør st.	VAL_04933 - 133E2C	EasyTrip	10.80	-50.00	50.00

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.n r.	Rejsekv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
09-07-2013 14:06:49	09-07-2013 14:18:51	Check ud produkt	14	0	Helsinge st.	VAL_01885 - 1338D4	EasyTrip	60.80	48.40	50.00
09-07-2013 14:00:08	09-07-2013 15:04:20	Check ind produkt	13	0	Slotspavillonen st.	MOVLOK-EAM-BTR-00185 - 091220	EasyTrip	12.40	-50.00	50.00
09-07-2013 13:59:56	09-07-2013 15:04:20	Kontrol	12	0	Slotspavillonen st.	MOVLOK-EAM-BTR-00185 - 091220	-	-	-	-
09-07-2013 13:58:07	09-07-2013 15:04:20	Kontrol	11	0	Slotspavillonen st.	MOVLOK-EAM-BTR-00185 - 091220	-	-	-	-
09-07-2013 13:57:36	09-07-2013 15:04:20	Kontrol	10	0	Slotspavillonen st.	MOVLOK-EAM-BTR-00185 - 091220	-	-	-	-
09-07-2013 13:57:26	09-07-2013 15:04:20	Kontrol	9	0	Slotspavillonen st.	MOVLOK-EAM-BTR-00185 - 091220	-	-	-	-
09-07-2013 13:57:14	09-07-2013 15:04:20	Kontrol	8	0	Slotspavillonen st.	MOVLOK-EAM-BTR-00185 - 091220	-	-	-	-
09-07-2013 13:39:36	09-07-2013 13:56:43	Check ud produkt	7	0	Hillerød St.	VAL_22886 - 13C787	EasyTrip	62.40	12.40	50.00
09-07-2013 13:15:22	11-07-2013 06:59:13	Kontrol	6	0	Insp S-tog	STO-EAM-8876 - 098876	-	-	-	-
09-07-2013 12:51:10	09-07-2013 13:07:45	Check ind produkt	5	0	Fasanvej St.	VAL_20883 - 13F6A3	EasyTrip	50.00	-50.00	50.00
10-06-2013 21:18:13	10-06-2013 21:32:18	Produkthandling	4	-	Otto Busses Vej	- - 1A8001	-	100.00	100.00	0.00
10-06-2013 21:18:13	10-06-2013 21:32:11	Salg af produkt e-pung	3	-	Otto Busses Vej	- - 1A8001	-	0.00	0.00	0.00
10-06-2013 21:18:13	10-06-2013 21:32:21	Permanent ændring rejsekort	2	-	Otto Busses Vej	- - 1A8001	-	0.00	0.00	0.00
10-06-2013 21:18:13	10-06-2013 21:32:16	Salg af rejsekort	1	-	Otto Busses Vej	- - 1A8001	-	0.00	0.00	0.00

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at alle de gange hun har forsøgt at scanne kortet imellem påfyldning af penge på kortet og registreringen ikke er blevet registeret,

at hun prøvede op til flere gange uden resultat. Det var på Helsinge station. Pludselig virkede det efter mange dages prøven,

at det er rigtig, at der kun stod 46 kr. på barnebarnets rejsekort den dag, han stod på Hovedbanen, men at hun satte 100 kr. ind, mens han var på Hovedbanen. Ingen penge og ingen kort. Alternativet var, at han skulle gå hjem fra KBH. Derfor satte hun penge ind på rejsekortet, da han ringede til hende. Men at det tager op til flere dage, før at de er der, ja det er jo et meget stort problem. Hun var i Viby, så hun kunne jo ikke køre ind og hente ham,

at det der er problemet med rejsekortet, når der ikke kan komme automatisk opfyldning på kortet er:

1. Den viser ikke på pc nogen form for kvittering, at man har sat penge ind.
2. Det tager flere dage, før indsætningen er registreret.
3. At alle scannere ikke virker på det kort, som barnebarnet har haft.
4. At selv en kontrollør ikke kan se, at der er sat penge ind - selv om man selv kan se penge på kontoen.

at med hensyn til punkt 1:

Det skal I se at få lavet. For hun har prøvet at sætte penge ind mange gange men det var ikke gået igennem fra banken til rejsekortet og så er man jo på den, når der skal gå op til flere dage, inden man kan se det,

at hun har klaget over rejsekortet en del gange på Helsinge st., men de henviser blot til en station,

hvor man kan få kortet påfyldt med penge, men det er jo lidt svært at gøre, når man ikke kan køre med toget. Når man ringer ind, siger de blot, at man må vente, til kvitteringen kommer,

at den 8. dec. ville barnebarnet tjekke ind på Helsingør station men kunne ikke, da kontrolløren så kom, sagde han, at saldoen kun var 46 kr., men der stod 146 kr. Kontrolløren ville ikke høre på ham, at der var penge på. Han stod så på Hillerød st. og prøvede igen og vupti så virkede kortet, men kontrolløren var jo væk, så han ikke kunne bevise at han havde ret,

at hun satte pengene ind den 24. november 2013, men de er først registreret på kortet den 8. december 2013. I perioden derimellem har hun forsøgt at få kortet til at virke,

at den 8. december 2013 prøvede han at checke ind på Helsingør st. Togpersonalet kunne ikke se at han havde tjekket ind, og da han forklarede, at der stod penge nok - gav de ham en kontrolafgift. Han tjekkede så ind/ud på Hillerød station og der virkede det, men så var personalet gået, så han kunne ikke bevise, at der var penge på over for dem,

at den 24. november stod han på i København, efter at hun havde sat penge ind på hans kort, men der var det - at det først blev registreret mange dage efter, og han kunne jo ikke gå hjem fra København. Som han selv sagde, så var klageren jo langt væk fra ham, så hun kunne jo ikke hente ham,

at hvorfor kan DSB ikke have det som alle andre firmaer, når man betaler med dankort, kan man se betalingen straks efter. Når der nu ikke kan sættes automatisk optankning på, selv om det er forældres dankort, der bruges. Det må da være et mellemværende mellem barn og forældre,

at den 8. december 2013 stod barnebarnet på ved Fisketorvet, der virkede det ikke. Så prøvede han på Holte, og der virkede det heller ikke. Men da han kom til Hillerød virkede kortet, men da var kontrolløren gået, så der kunne han ikke bevise, at der stod 146,- på kortet,

at der altid har været ballade med det kort, og selv om man gør opmærksom på problemet, skete der ikke noget fra DSBs side. Hun har talt gentagne gange med service afdelingen angående det kort.

at nu er det ved at være så længe siden, at barnebarnet er begyndt at rode rundt i de forskellige afgange, for i dag bruger han ikke kortet, men mobilbillet. Det er noget hun har forlangt af ham, da det kort aldrig virker, når det skulle,

at barnebarnet er meget utilfreds med, at de behandler denne sag, som om der overhovedet ikke har været nogen fejl på dette forløb,

at det kan godt være, at de prøver at scanne og kontrollere alle steder, men hans kort virkede ikke nogen af gangene, samt

at han siger, at de skal nok få ret i den sidste ende, fordi de printer bare noget ud, som er registreret, men alle de gange, hvor det ikke virkede, kan de jo ikke printe ud.

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

at sagsakterne indeholder en rejsehistorik for det pågældende rejsekort i noget amputeret form i dokumentet sagsakter. Der skal tilføjes, at den rejsesekvens, der hedder rejse 0, er lidt kompliceret. Den omfatter et Check ind på Fasanvej, en kontrol i S-toget, et check ud i Hillerød. Herefter er rejsen fortsat og der er foretaget kontrol i toget fra Hillerød mod Helsingør. Her har kontrolpersonalet konstateret, at der ikke har været check ind og derefter har kontrolpersonalet foretaget check ind på Slotspavillionen (station på Gribskovbanen) og rejsen er afsluttet i Helsingør. Man må formode, at kontrolpersonalet ved den lejlighed har orienteret om kortets rette brug (i stedet for at udskrive en kontrolafgift) og så foretaget check ind på den håndterminal, der bruges til kontrol. Rejsen bliver til en samlet rejse, fordi der ikke er gået 30 minutter fra check ud til nyt check ind. Det gør rejsen billigere,

at klagerens barnebarn to gange har rejst med S-tog uden at kunne forevise gyldig billet, den 24. november 2013 klokken 18:25 mellem Sorgenfri og Hillerød, og den 8. december 2013 klokken 21:06 mellem Holte og Hillerød. Klageren (mormor) gør gældende, at det skyldes fejl ved barnebarnets rejsekort. Det er ikke umiddelbart til at afgøre, hvori fejlen ved rejsekortet efter klagerens opfattelse skulle bestå,

at DSB har undersøgt benyttelsen af klagerens barnebarns rejsekort. Af registreringer i back-office fremgår, at rejsekortet er brugt jævnlige og øjensynligt uden vanskeligheder bortset fra nogle begyndervanskeligheder på første rejse, rejsesekvens nr. 0, fra anskaffelsen i juni måned og frem til oktober måned, sidste gang den 13. oktober, korttransaktion nr. 39, rejse nr. 9. Der er ikke registreret nogen transaktioner i november måned, hvor den ene rejse, der førte til en kontrolafgift, er foretaget. Den 3. december 2013 foretages 2 sæt transaktioner uden egentlige rejser (check-ind og check ud foretages med få sekunder mellemrum, korttransaktioner nr. 39-40 og "rejse" nr. 10 og korttransaktioner nr. 40-41 og "rejse" nr. 11). Herefter er der registreret to korttransaktioner den 8. december med samme mønster, check-ind 21.26.53 og check-ud 21.27.01, altså 8 sekunder senere, på Hillerød station. Denne sidste transaktion er foretaget umiddelbart efter, at klagerens barnebarn er kommet til Hillerød med det tog, hvori den anden kontrolafgift er udskrevet,

at de registrerede kortsekvenser følger efter hinanden i korrekt nummerfølge, og der er ikke registreret nogen dobbelttransaktioner i back-office. Der er således ikke tale om, at klagerens barnebarn har foretaget check-ind, som ikke er blevet registreret på kortet,

at mht. rejsen den 24. november 2013:

Saldoen på rejsekortet var fra den 13. oktober kr. 46,60. For at foretage Check-ind skal der være 50 kr. til rådighed på kortet. Det er derfor helt i overensstemmelse med kortbestemmelser og rejseregler, at der ikke kunne foretages check-ind for denne rejse. Det fremgår ligeledes af kortbestemmelser, at penge, der indsættes på et rejsekort, først er til rådighed med en vis forsinkelse. Set i lyset af, at saldoen siden den 13. oktober har været 46,50 kr. er der altså ikke tale om en pludselig opstået mangel på grund af netop foretagne rejser, men et forhold, der har eksisteret i lang tid forud for rejsen den 24. november. På kontrolafgiften er anført "Intet forevist" og der er heller ikke noget kontrolmærke på rejsekortet. Det må derfor lægges til grund, at kortet ikke er forevist eller søgt påberåbt som billet. DSB finder derfor ikke, at der på det foreliggende grundlag er mulighed for at fratage eller nedskrive kontrolafgiften, samt

at mht. rejsen den 8. december 2013:

På kontrolafgiften for denne rejse er noteret "Intet forevist" og der er i overensstemmelse hermed heller ikke noget kontrolmærke på Rejsekortet. Saldoen på kortet var 146,50 kr., så der skulle ikke være noget til hinder for at foretage korrekt check-ind. Der er ikke noteret nogen fejl på check-indstanderne på Dybbølsbro/Fisketorvet og der er noteret check-ind på samme tidspunkt, som klagers barnebarn må formodes at have påbegyndt sin rejse. DSB finder derfor ikke, at der på det foreliggende grundlag er mulighed for at fratagelse eller nedskrive kontrolafgiften.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, 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.

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 logning 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)
<b>OK</b> Fortsat rejse	<b>OK</b> God rejse	<b>OK</b> Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

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

(Check ind)	(Check ind)	(Check ud)
<b>OK</b> Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	<b>OK - men check ud mangler</b> Nyt rejse startet	<b>OK</b> Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

▶ **Noget er galt** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	(Check ind)	(Check ind)
<b>OK</b> Rejsekortet er allerede checket ind	<b>Ugyldigt rejsekort</b> Ring til kundecenter på 70 11 33 33	<b>Saldo for lav</b> Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

(Check ind)	(check ind)	(Check ind)
<b>Rejsekort på spærreliste</b> Ring til kundecenter på 70 11 33 33	<b>Fejl</b> For mange kort	<b>Fejl ved kort</b> Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

(Check ud)	(Check ud)
<b>Fejl</b> Check ind mangler	<b>Fejl</b> Maksimal rejsetid overskredet
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

## BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgifterne.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Forkert restgrundlag. Skal være bekendtgørelsen fra 2010 udstedt i medfør af lov om jernbaner

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 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 er 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 kortlæseren 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](http://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 dagældende Rejsekort Kortbestemmelser:

## 2. Kortsaldo og tank-op

### 2.1 Rejsekorts saldo

Et rejsekort har til enhver tid en saldo bestående af det beløb, der kan foretages rejser for. Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse med.

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen. Der henvises i øvrigt til Rejsekort Rejseregler.

Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen oversteg 2.200 kr., afvises helt.

For rejsekort anonymt gælder endvidere, at der maksimalt må rejses for 18.000 kr. pr. kalenderår. Overskrides denne beløbsgrænse, bliver kortet spærret, se afsnit 4.2.

### 2.2 Tank-op af rejsekort

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort personligt og rejsekort flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) jf pkt. 2.2.1 eller foregå automatisk ved anvendelse af en tank-op-aftale jf. pkt. 3.

#### 2.2.1 Tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

Ved tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver rejsekort først tanket op, når det efterfølgende kommer i kontakt med rejsekort udstyr. Det er også først efter dette tidspunkt, at tank-op-beløbet trækkes fra det betalingskort, som har været anvendt til at tanke rejsekort op med. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver fjerde time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet.

Derfor bør tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 24 timer før, pengene ønskes tilgængelige på rejsekort. Se mere herom på

[www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Hvis der går mere end syv dage fra tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) til rejsekort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte tank-op, og der indsættes intet beløb på rejsekort.

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standens 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.

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 logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

### ***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 standeren, 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 barnebarns rejsekort om, at der ikke var checket ind på rejsekortet.

Vedr. kontrolafgiften den 24. november 2013:

Det fremgår af oversigterne over klagerens barnebarns rejsehistorik frem til den 24. november 2013, at saldoen på hans rejsekort ved sidste tjek-ud den 13. oktober 2013 var på 46,60 kr.

Baseret på disse oplysninger og på baggrundsmaterialet om rejsekort må det lægges til grund, at klagerens barns barns rejsekort ved forsøg på check ind den 24. november 2013 må have indikeret med en lyd og tekst på skærmen, at der ikke kunne tjekkes ind, da saldoen var for lav. Den

omstændighed, at klageren med det samme bankoverførte 100 kr. til rejsekortet, kunne således som rejsekortsystemet er konstrueret desværre ikke rette op på dette, idet der kan gå op til 4 timer, før beløbet er registreret på rejsekortet ved check-ind i tog.

Vedr. kontrolafgiften den 8. december 2013:

På baggrund af det anførte om registrering af check ind i Back Office har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerens barnebarn havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office. Den omstændighed, at barnebarnet på Hillerød st. efter kontrollen checkede ind og –ud, ændrer ikke herved.

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.

DSB har oplyst, at der er ikke er registreret fejl på check-ind-standerne på Dybbølsbro st. omkring det tidspunkt, hvor klagerens barnebarn skulle være steget på toget.

Kontrolafgifterne for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

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

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens barnebarn skal fritages for kontrolafgifterne.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

DSB S-toger berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgifterne på 2 x 750 kr. I alt 1.500 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand