

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0161

Klageren: XX på vegne af sønnen YY
9520 Skørping

Indklagede: DSB
CVRnummer: 25050053

Klagen vedrører: Ekspeditionsgebyr på 125 kr. samt billetpris på 25 kr. grundet manglende check ind, da klagerens søn foretog et check ud straks efter at have foretaget et check ind.

Parternes krav: Klageren ønsker ekspeditionsgebyret annulleret
Indklagede fastholder dette.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af ekspeditionsgebyret på 125 kr. samt billetprisen på 25 kr., i alt 150 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn på 15 år rejste den 2. marts 2017 med DSB-tog fra Skørping st. til Aalborg st. Forinden havde han ifølge klageren checket sit rejsekortet ind. Men efter at toget havde forladt Skørping st., var der kontrol af sønnens rejsehjemmel, og da rejsekortet ikke var checket ind, blev han klokken 16:08 pålagt en kontrolafgift på 375 kr. for manglende check ind.

Klageren anmodede den 2. marts 2017 DSB om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at der havde været foretaget et check ind, hvorfor kontrolafgiften måtte bero på en fejl.

Den 13. marts 2017 nedskrev DSB kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. samt billetens pris på 25 kr., i alt 150 kr. De anførte, at klagerens søn ikke havde haft gyldig rejsehjemmel, idet der var foretaget et check ud umiddelbart efter check ind.

Log fra klagerens rejsehistorik den pågældende dag:

02mar17:15:55:57	-12,5		CSC Fare product check in	Skørping st (tog)
02mar17:15:56:00	12,5		CSC Fare product check out	Skørping st (tog)
02mar17:16:06:56	0		CSC Inspection	Støvring st (tog)
02mar17:16:07:06	0		CSC Inspection	Støvring st (tog)
02mar17:16:07:17	0		CSC Inspection	Støvring st (tog)

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at få uddybet forklaringen samt om annullering af ekspeditionsgebyret og anførte til støtte herfor, at der måtte have været fejl på check ind standen, og at det ikke kunne være klagerens søns ansvar at opdage dette.

Den 21. marts 2017 svarede DSB, at sagen var blevet gennemgået igen og at klagerens søn ikke havde haft gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, samt at der ikke havde været fejl på standen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund 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."

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.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig 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.

Efter resultatet af denne analyse har Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind, 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 på klagerens rejsekort, idet der 3 sekunder efter check ind blev foretaget et check ud.

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.

DSB valgte efterfølgende af egen drift at annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. samt klagerens betaling af en billet til den strækning, som han rejste, på 25 kr., således som DSB's rejseregler giver mulighed for. Da kontrolafgiften oprindeligt blev pålagt med rette, finder ankenævnet ikke grundlag for at tilsidesætte DSB's afgørelse om nedsættelsen. 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.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra www.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)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

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

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Nyg rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

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

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

◀ (Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

◀ (Check ud)	▶ (Check ud)
<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

2.7. Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, fx hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (fx. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (fx. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, 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 ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

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

Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59).

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Kunden skal 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, hvor det er påkrævet.

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

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

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. For DSB og Arriva kan inddrivelse ligeledes ske ved inkassobureau.

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Efter DSB s erkendelse at deres med arbejder havde udstedt ulovlig kontrolafgift til min søn Aske, vælger de at påligne ham et administrationsgebyr, således han skal betale 150 kr. fremfor billet prisen ca. 17 kr. De 150 kr. er indbetalt under protest (fik 14 dages frist) ”

Indklagede anfører følgende:

”

Klagesag 2017-0161, Kontrolafgift

Ankenævnet har den 2. juni 2017 anmodet DSB om at fremsende DSB's afgørelse i sagen, DSB's bemærkninger til sagen samt den korrespondance, der foreligger i sagen.

DSB har i den anledning følgende bemærkninger.

DSB kan bekræfte, at der den 2. marts 2017 kl. 16:08 er udstedt en kontrolafgift til klagers søn på en rejse fra Skørping Station til Aalborg Station. Ved kontrollen i toget blev der forevist et rejsekort. Kontrol af rejsekortet viste dog, at ingen rejsende var checket ind. Klagers søn havde derfor ikke gyldig billet til rejsen, og DSB havde dermed et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden ansvarlig for at sikre sig billet inden ombordstigning på toget.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 15. januar 2017:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's og Arrivas tog, med Metro, med Nærumbanen og med lokaltog i region S, med Vestbanen samt med Midtjyske jernbaner (kun Odderbanen).

Billet kan købes efter påstigning i lokaltog region H (bortset fra Nærumbanen), i Nordjyske jernbaner samt i Midtjyske jernbaner (kun Lemvigbanen).

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs og Metros stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved lokaltog region S, ved Vestbanen samt Midtjyske jernbaner (kun Odderbanen). Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (Se afsnit 21).

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

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

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, fx nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkommende endestation. Information om særlige regler vedr.

tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se www.rejsekort.dk/kortbestemmelser).

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

2.4.1. Brug af billetter og kort

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (fx Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

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

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

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem, og dermed det område kortet dækker.

Billetter eller 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 førstkommende endestation.

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen, Bornholm og Samsø. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start.

Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejsekort.dk.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroens område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, fx. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog pkt. 2.7 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.7. Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, fx hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (fx. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (fx. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, 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 ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

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

Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59). Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Kunden skal 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, hvor det er påkrævet.

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

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

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

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. For DSB og Arriva kan inddrivelse ligeledes ske ved inkassobureau.

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

Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

En gennemgang af kundens rejsehistorik på rejsekortet viser, at kunden kl. 15:55:57 foretog check ind på en check ind stander på Skørping Station. Umiddelbart herefter kl. 15:56:00 blev der foretaget et check ud - også på Skørping Station. Hvad der var årsag til dette check ud, kan DSB ikke afgøre.

Herunder fremgår registreringerne på rejsekortet den 2. mart 2017. Som det ses af rejsehistorikken, er registreringerne fortløbne og ubrudt kontinuerte. Der er derfor ikke noget, der giver anledning til at tro, at der har været tekniske problemer med det benyttede rejsekort eller de rejsekort standere, som blev benyttet.

TransacNrCard	RejseNrCard	TransaktionsDato	TransaktionsVaerdi	KortNrLang	TransaktionsType	StopPunkt
265	114	28feb17:16:26:41	-3,84		CSC Fare product check out	Aalborg st (tog)
266	115	02mar17:15:55:57	-12,5		CSC Fare product check in	Skørping st (tog)
267	115	02mar17:15:56:00	12,5		CSC Fare product check out	Skørping st (tog)
268	116	02mar17:16:06:56	0		CSC Inspection	Støvring st (tog)
269	116	02mar17:16:07:06	0		CSC Inspection	Støvring st (tog)
270	116	02mar17:16:07:17	0		CSC Inspection	Støvring st (tog)
271	117	02mar17:18:53:54	-12,5		CSC Fare product check in	Aalborg st (tog)
272	117	02mar17:19:06:15	0		CSC Inspection	Skalborg st (tog)
273	117	02mar17:19:24:25	-0,57		CSC Fare product check out	Skørping st (tog)
274	118	07mar17:15:49:51	400		CSC Tpurse product operatio	Skørping st (tog)

Klager har den 2. marts kontaktet DSB med anmodning om at få kontrolafgiften annulleret med henvisning til en teknisk fejl.

DSB har fastholdt, at der er et berettiget grundlag for kontrolafgiften, men har som en særlig service ændret kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125 kroner, og samtidig betaling af en standardbillet til rejsen. DSB's krav er på den baggrund 150 kroner.

Kontrolafgiften er ændret til et ekspeditionsgebyr i overensstemmelse med de fælles rejseregler.

DSB kan på den baggrund derfor ikke imødekomme klagers krav om fritagelse for betaling af gebyret på 125 kroner.

DSB må også afvise klagers krav om kompensation for den tid, der er benyttet til at klage til DSB.

Hertil har klageren anført:

Jeg har modtaget DSB's bemærkninger, dateret den 23. juni 2017. Bemærkninger giver anledning til følgende kommentarer:

1. Klagenævnet frist for besvarelse på 10 arbejdsdage, formodes ikke overholdt af DSB.
2. Det er glædeligt at DSB bekræfter, at de ikke har styr på deres Check ind og check ud udstyr og derfor ikke er i stand til at lokalisere fejlen og årsagen til den fejlagtige check ud. Check ind og check ud var udført på mindre end 3 sekunder, hvordan det så kan lade sig gøre? Efter mine egne forsøg har det vist sig umuligt!.
3. Det kan undre mig at DSB fastholder deres opkrævede gebyr. Derved forventer DSB, at min 15 årige søn er i stand til at gennemskue DSBs defekte check ind udstyr og samtidig være i stand til efterfølgende at rette fejlen for DSB. Dette er DSB ikke er i stand til at undersøge og redegøre for (DSB egen konklusion)!
4. DSB har anført alle gældende regler som dokumentation for berigtigelsen af det opkrævede ekspeditionsgebyr.
5. Jf. DSB regelsæt "De fælles landsdækkende rejseregler af 15. januar 2017" fremgår at DSB kan ændre en kontrolafgift til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., "hvis særlige forhold gør sig gældende".
6. Der fremgår intet sted i regelsættet hvad der defineres "som særlige forhold" (fuldmåne? eller såfremt den rejsende er rødhåret?).
7. Disse særlige forhold vil til enhver tid være uafklaret over for enhver togrejsende og derfor ugyldig. Som togrejsende har man krav på, at kunne gennemskue alt hvad en togrejse indebærer af økonomisk udestående. For min søn er hans normale billet blevet udskiftet med en standardbillet der er 100% dyre + et gebyr på 10 gange den normale billetpris.
8. DSB oplyser, at min søns kontrolafgift på 375 kr. (for et barn kan benyttes som billet resten af dagen) er ændret til et ekspeditionsgebyr + standard billet (jf DSB egen dokumentation). Dette gøres samtidig med at DSB kontrollanten undlader at informere min søn om at kontrolafgiften fungerer som dagbillet, hvorfor min søn opkræves en ekstra togbillet for hans hjemrejse (uagtet at kontrolafgiften kan fungere herfor, ref. DSBs regelsæt). Såfremt kontrollanten have gjort min søn opmærksom herpå, havde han ikke checket ekstra ind (kl 18:53) og ud (kl 19:24) på sin hjemrejse (fremgår af DSBs dokumentation), men dette har DSB nok heller ikke styr på!
9. Begrundelsen for at kontrolafgiften ændres til et ekspeditionsgebyr er at dette gøres "som en særlig service" for min søn.
10. Jeg har intet sted i DSBs rejseregler fundet nogen gældende hjemmel til DSB om at kunne afvige regelsættet med begrundelsen: "som en særlig service".
11. Når DSB vælger at afvige deres eget regelsæt, kan det for mig være svært at forstå hvorfor DSB vælger at henvise til regelsættet.
12. Jeg har også svært ved at se i regelsættet hvordan dagsbilletten fra en kontrolafgift til børn efterfølgende reguleres, såfremt kontrolafgiften af ene eller anden årsag (fuldmåne eller rødhåret) ændres til et ekspeditionsgebyr (som jo er tilfældet for min søn!) og hvordan dette opgøres ?
13. Alle de fremlagte regler som der henvises til kræver at den togrejsende har fuld adgang til nettet (ref. Se WWW.REJSEKORT.DK), hvilket man ikke kan forlange af børn (og nogle voksne, læs gl. mennesker og handicappede).

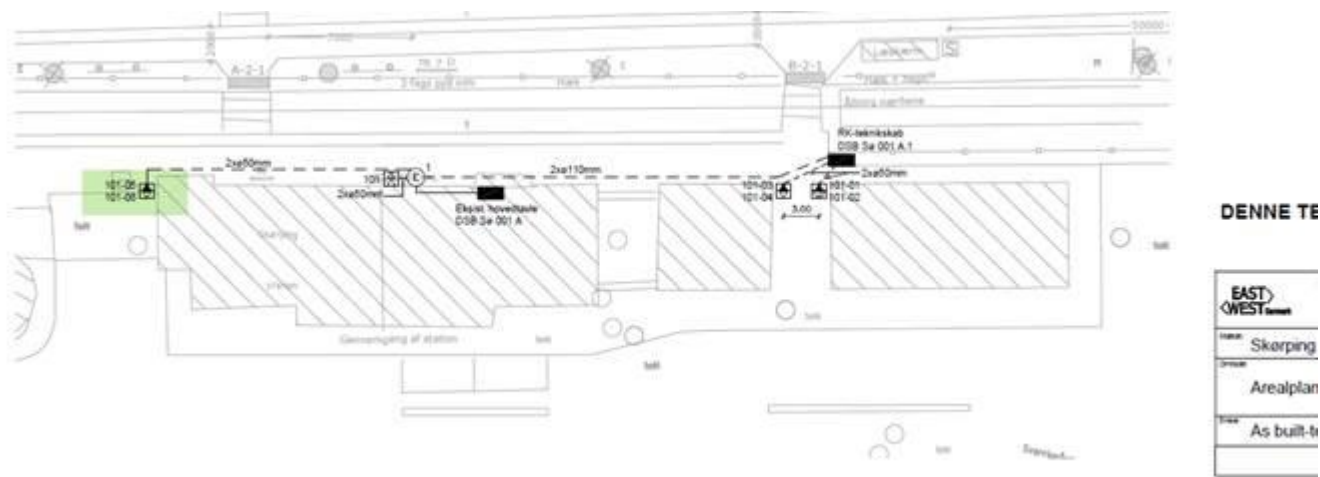
Med baggrund i DSBs tilbagemelding ser jeg mig nødsaget til at opretholde min klage og supplerer den med ovenfor anførte bemærkninger og 13. punkter.

Afslutningsvist har indklagede anført:

”Der blev på klagers søns rejsekort foretaget et check ud den 2. marts 2017 kl. 15:56:00. DSB skal præcisere, at der ikke er sket fejl i forbindelse med det foretagne check ud, og check ud standen har ikke været defekt.

Der er intet usædvanligt i, at et check ind og check ud på et rejsekort forekommer inden for 3 sekunder. Dette er teknisk mulighed og lader sig gøre i praksis, da check ind og check ud standerne typisk står placeret samme sted på perronen.

De rejsekortstandere, som klagers søn benyttet den 2. marts til check ind efterfulgt af et check ud, står ”ryg mod ryg” på perronen, som vist på kortet herunder.



DSB har i overensstemmelse med de Fælles rejseregler og baseret på en konkret individuel vurdering af situationen og dennes særlige forhold ændret kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125 kroner og samtidig betaling af ordinær billetpris.

Det er korrekt, at en kontrolafgift udstedt til børn, kan anvendes som rejsehjemmel fra tidspunktet fra udstedelse og frem til kl. 3:59. Klagers søn vil derfor få tilbagebetalt det beløb, som han har betalt for rejsen den 2. marts fra Aalborg til Skørping – 11,93 kroner.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand