

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2017-0220
<b>Klageren:</b>	XX 2870 Dyssegård
<b>Indklagede:</b> <b>CVRnummer:</b>	DSB (S-tog) 25050053
<b>Klagen vedrører:</b>	To ekspeditionsgebyrer à 125 kr. for annullering af kontrolafgifter for manglende forevisning af mobilpendlerkort – klagerens mobiltelefon var løbet tør for strøm
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker ekspeditionsgebyrerne annulleret Indklagede fastholder disse
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af ekspeditionsgebyrerne på i alt 250 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, som sender betalingsoplysninger 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 11. juli 2017 med S-tog linje C fra Herlev st. til Malmparken st. Da hans mobiltelefon var løbet tør for strøm, kunne han ved kontrol i S-toget ikke forevise sit mobilpendlerkort, og han blev derfor kl. 07:54 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme dag anmodede han DSB om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hans telefon ikke kunne holde strøm til hele rejsen på grund af, at den var defekt.

DSB nedskrev den 19. juli 2017 kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. under henvisning til DSB's regel om glemte periodekort og oplyste samtidig, at det var klagerens ansvar at sørge for, at mobiltelefonen ikke var i stykker eller løbet tør for strøm.

Da klageren senere i juli måned ville indlevere sin mobiltelefon til reparation, forsøgte han at overføre mobilpendlerkortet til en reservemobiltelefon. Dette lod sig imidlertid ikke gøre, hvorfor han om formiddagen den 27. juli 2017 kontaktede DSB for at få refunderet den resterende periode på kortet.

Klagerens mobilpendlerkort var fortsat gyldigt hele den 27. juli 2017, men fordi han ikke havde sin mobiltelefon, kunne han ved en kontrol i S-toget samme dag ikke forevise pendlerkortet. Han blev derfor kl. 11:55 på strækningen mellem Islev st. og Malmparken st. pålagt endnu en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren har oplyst, at han på grund af ekspeditionstiden med at tilbageføre beløbet for periodekortet ikke havde penge til at købe en billet.

### Kvittering for tilbagebetaling:

Du har 27. juli 2017 11:22 fået tilbagebetalt:

Voksen (Standard) (01, 02, 30, 31, 42)  
Oprindeligt gyldig i perioden 09. juli 2017 - 08. august 2017

Købspris	850,00kr
Gebyr	0,00kr
Tilbagebetalt:	392,00kr

Ydelsen er momsfri

Kortet var leveret til telefonnummer:

Betalingsoplysninger:  
Der bliver 27. juli 2017 tilbageført 392,00kr kr. til dit betalingskort.  
Transaktionsnr:   
Ordrenummer:

Bemærk at der pga. bankernes ekspeditionstid kan gå op til 4 bankdage før beløbet er til rådighed på din konto.

Tilbagebetalingen gælder fra i morgen, så du kan bruge kortet resten af dagen i dag. I morgen er kortet ugyldigt.

Den 28. juli 2017 anmodede klageren DSB om at frafalde ekspeditionsgebyret på 125 kr. for den første kontrolafgift, da beløbet ikke stod mål med DSB's omkostninger forbundet med at udskrive kontrolafgiften, og han anførte endvidere, at kontrolløren kunne have tjekket, at han rent faktisk havde et gyldigt pendlerkort, idet han opgav sit CPR-nummer.

DSB fastholdt den 1. august 2017 ekspeditionsgebyret på 125 kr. og begrundede dette med, at det var klagerens ansvar at fremvise gyldigt periodekort til rejsen. De anførte, at der var mulighed for at tilmelde sig "Glemt Kort-ordningen" og derved få den service at kunne glemme sit kort, eller at mobilen kunne være løbet tør for strøm seks gange om året, uden at der ville blive udstedt en kontrolafgift.

Den 7. august 2017 anmodede klageren DSB om at fratage kontrolafgiften af 27. juli 2017 og anførte:

”

Jeg havde ikke mulighed for at fremvise billet d. 27 juli 2017 fordi min telefon var til reparation. Selvom jeg har et gyldigt månedskort, som var gældende på dagen for den pågældende rejse, kunne jeg ikke overføre månedskortinformationerne til min gamle reserve telefon. Det skyldes at DSB er holdt op med at tilbyde denne service. Samtidig var DSB ikke i stand til at refundere beløbet for de resterende klip på mit månedskort til min konto samme dag, men først fire dage senere. Da jeg ikke havde penge på min konto, kunne jeg derfor ikke købe en ekstra billet, ud over den jeg allerede havde betalt for via. af mit månedskort.

Derfor er det ikke rimeligt at DSB opkræver kontrolafgift eller gebyr for min forudbetalte rejse. ”

DSB nedskrev den 14. august 2017 også denne kontrolafgift til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. og henviste igen til DSB's "Glemt Kort-ordning" og endvidere til, at det var klagerens ansvar at sørge for, at mobiltelefonen ikke var i stykker eller var løbet tør for strøm.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ved ingen af de to rejser i S-toget kunne klageren forevise sit mobilpendlerkort – første gang fordi hans mobiltelefon var løbet tør for strøm, og anden gang fordi mobiltelefonen var til reparation.

Det følger af de dagældende fælles landsdækkende rejseregler punkt 2.7, at kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, 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. Imidlertid kan kontrolafgiften ændres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis kunden har et gyldigt personligt pendlerkort, som ikke kunne forevise ved kontrollen.

Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgifterne pålagt med rette, idet klageren ikke var tilmeldt DSB's "Glemt Kort-ordning".

Herefter finder ankenævnet, at DSB har været berettiget til at opkræve ekspeditionsgebyrerne på i alt 250 kr. i henhold til ovenstående regler.

Det fremgår af DOT's hjemmeside, at mobilpendlerkort kun kan benyttes på den mobiltelefon, som kortet er leveret til, og at der ved skift af telefon skal købes en ny fuld periode. En eventuel ubenyttet periode af mobilpendlerkortet kan refunderes til kunden.

Ankenævnet finder derfor, at det af klageren anførte om, at han forgæves forsøgte at overføre sit mobilpendlerkortet til en anden enhed, ikke kan føre til et andet resultat.

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. 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.

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgår hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. 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 perronen forlades.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra de dagældende 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.

[...]

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 Glem-t-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. ”

## Fra DOT's hjemmeside om DOT Mobilpendlerkort app:

”

### Levering

Mobilpendlerkortet bliver leveret til og gemt på den telefon, hvortil det er købt. Mobilpendlerkortet kan kun benyttes på den telefon, hvor det er leveret.

Hvis du af- og geninstallerer DOT Mobilpendlerkort app'en på samme telefon og telefonnummer, bliver gyldige pendlerkort og billetter overført til din telefon igen.

Hvis du skifter telefon eller telefonnummer, skal du downloade DOT Mobilpendlerkort app'en på din nye telefon og købe en ny fuld periode.

[...]

## Uisning og kontrol

Når du skal vise dit kort, skal du blot åbne app'en. Hvis du har et gyldigt periodekort, vil det automatisk komme frem, når du starter app'en.

Ved kontrol eller når du stiger på en bus, skal forsiden vises. Hvis personalet beder om det, skal du bladre til stregkoden (1. bagside), der skal kunne scannes. Vær derfor opmærksom på, om din telefonskærm har skader, som umuliggør scanning. Desuden skal du kunne vise anden legitimation, der dokumenterer, at du er den person, der står som bruger af kortet, hvis du bliver bedt om det.

Har du en gyldig tilkøbsbillet, cykelbillet eller DSB 1'-tillæg, du har købt i app'en, så vises den sammen med dit gyldige periodekort (vedhæftet). Du kan fjerne den vedhæftede billet ved at klikke på periodekortet, og få billetten tilbage igen, ved at trykke på hæfteklammen. Billetten kan vendes ved at klikke på den (den har også sin egen stregkode og kontrolkode).

Har du flere gyldige billetter på samme tid, kan du bladre i dem ved at trykke på nederste hjørne.

[...]

## Refusion

Periodekort kan tilbagebetales til fuld pris for første gyldighedsdag. Når gyldigheden er begyndt, modregnes de dage, kortet har været brugt.

Tilbagebetaling sker til det samme betalingskort som blev brugt ved køb af kortet.

Du kan læse mere om, hvordan din [tilbagebetaling er beregnet her](#).

”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Jeg er blevet opkrævet 125 kr. i gebyr fordi jeg ikke kunne vise mit månedskort. Det skyldes at min telefon løb meget hurtigt tør for strøm pga. af en fejl i telefonen som efterfølgende er blevet sendt til reparation for at blive repareret.

Desværre kan man ikke længere overføre månedskortinformationerne til en ny/reserve telefon, da DSB er holdt op med at tilbyde muligheden.

Da jeg allerede har betalt for min rejse og DSB ikke giver mulighed for at bruge en reservetelefon, syntes jeg ikke der er rimeligt at jeg skal betale et ekstra gebyr for min rejse.

DSB har oplyst at jeg gratis kan tilmelde mig en glemt kort ordning.

Men jeg har jo ikke glemt min billet.

Min telefon havde bare en defekt som betød at strømmen blev brugt meget hurtigt op så den gik ud ved min destination.

Dette har jeg fået løst sidenhen så problemet ikke gentager sig foreløbigt.

Desuden er glemt kort ordningen heller ikke rigtig gratis, fordi man skal acceptere udlevering af personlige informationer som del af tilmeldingen, hvilket gør ordningen til en form for tvang, eller forskelsbehandling, som jeg ikke bryder mig om.

Man skal også vide at ordningen findes for at kunne blive del af den.

Men jeg ønsker egentlig ikke at overlade mine personlige informationer til DSB som så kan videresælge mine personlige informationer.

Dybest set er glemt billet løsningen derfor hverken frivillig eller gratis.

For hvis den var det kunne DSB jo bare konstatere at jeg rent faktisk havde et gyldigt månedskort og blot tildele mig et straf-klip i stedet for et straf-gebyr.”

## Indklagede anfører følgende:

” DSB kan bekræfte, at der den 11. juli 2017 kl. 7:54 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Herlev Station til Malmparken Station. Kontrolafgiften blev udstedt, da klager ved billetkontrol i toget ikke kunne forevise gyldig billet til rejsen. DSB havde dermed et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift.

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](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

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

Billet kan købes efter påstigning i lokaltoget 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 lokaltoget 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 førstkommande 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](http://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](http://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 førstkommande 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](http://www.rejsekort.dk).

#### 2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale – det kan fx. ske ved scanning.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

### 2.5. Refusion og ombytning

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt.

Kunden skal ved evt. refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr. Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på [www.rejsekort.dk](http://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.

### 2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar

I tilfælde af at myndighederne i Danmark indfører transportøransvar, vil Arriva pålægges et krav om id-kontrol af alle rejsende fra Tyskland til Danmark. Det betyder, at alle rejsende fra Tyskland til Danmark i tillæg til gyldig rejsehjemmel skal fremvise gyldigt pas eller id-kort til indrejse i Danmark, og hvis påkrævet et gyldigt indrejsevisum. Rejsende uden gyldigt pas eller id-kort samt evt. indrejsevisum kan nægtes adgang til toget.

### 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 reisetidsbegrænsninger 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 Glem-t 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 overensstemmelse med de gældende Rejseregler.

Den 11. juli 2017 modtog DSB en klage over kontrolafgiften. Da det i forbindelse med DSB's behandling af klagen blev konstateret, at der var købt et Periodekort i klagers navn og til dennes telefon, som var gyldigt til rejsen den 11. juli, blev kontrolafgiften ændret til et ekspeditionsgebyr på 125 kroner. Dette er i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler, som gælder for rejser med offentlig transport i Danmark.

DSB tilbyder i tillæg hertil pendlere med gyldigt månedskort, at de kan fritages fra en kontrolafgift eller gebyr, under forudsætning af, at kunden er tilmeldt DSB's Glemte-Kort ordning. Alle kunder med et månedskort har adgang til at tilmelde sig denne ordning. Ordningen gælder alene for rejser i DSB's tog, og for tilmeldte kunder kan DSB's personale fra toget kontrollere, om den rejsende har et gyldigt månedskort og dermed undlade at udstede en kontrolafgift.

Ordningen har eksisteret i adskillige år og bliver løbende omtalt via eksempelvis opslag på DSB's stationer. Der kan også findes informationer om ordningen på DSB's hjemmeside.

Da klager ikke er tilmeldt DSB's Glemte-Kort ordning, var det ikke muligt fra toget at undersøge, om klager havde et gyldigt månedskort til rejsen. Der var dermed et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift.

Klager har ikke kontaktet DSB om problemet, inden kontrolafgiften blev udstedt. DSB har derfor ikke haft mulighed for at hjælpe og vejlede omkring flytning af månedskortet til en anden telefon.

I handelsbetingelserne i den App, hvor klager har købt sit månedskort, findes følgende vejledning om muligheden for at flytte et månedskort til en anden telefon:

Hvis du skifter smartphone eller telefonnummer, skal du downloade DOT Mobilpendlerkort app'en på din nye smartphone og købe en ny fuld periode. Du kan kontakte DOT kundecenter på tlf. 7015 7000 for at få refunderet det resterende beløb på dit gamle pendlerkort.

Det er DSB's opfattelse, at der er berettiget grundlag for at fastholde betaling af 125 kroner for ændring af kontrolafgiften, da klager ikke kunne forevise et gyldigt månedskort ved billetteringen i toget og klager ikke er tilmeldt DSB's Glemte-Kort ordning.

Hertil kommer, at det af handelsbetingelserne tydeligt fremgår, hvordan kunden skal forholde sig for at få månedskortet over på en anden telefon.

Klager havde også mulighed for at kontakte DSB eller DOT for at få hjælp og vejledning til at finde en løsning på problemet inden rejsen.

At klager ikke kendte til Glemte-Kort ordningen eller mulighederne for at få sit månedskort på en anden mobil enhed ændrer ikke på, at klager er ansvarlig for at sikre sig at have en gyldig billet til rejsen.

På denne baggrund må DSB afvise at imødekomme klagers krav."

### **Hertil har klageren bemærket:**

"



Mine kommentarer er markeret med **rødt**.

## 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.*

Ja telefonen har en defekt.

Men jeg har to backup telefoner, henholdsvis en iPhone 4s samt en HTC Android telefon.

Desværre kan jeg ikke overføre mit periodekort til andre telefoner, siden DSB har fjernet denne mulighed fra deres Mobil App.

Dette er en begrænsning som DSB har pålagt deres kunder, og som DSB bør tage et ansvar for.

*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*

Det er ikke rimeligt at DSBs kunder skal betale for en begrænsning som DSB har indført ved at fjerne muligheden for at overføre periodekortet til en anden enhed.

Der står så vidt jeg er orienteret ikke i DSBs købsbetingelser at periodekortet er bundet til én enhed.

*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.*

DSB tilbyder i tillæg hertil pendlere med gyldigt månedskort, at de kan fritages fra en kontrolafgift eller gebyr, under forudsætning af, at kunden er tilmeldt DSB's Glemmt-Kort ordning. Alle kunder med et månedskort har adgang til at tilmelde sig denne ordning. Ordningen gælder alene for rejser i DSB's tog, og for tilmeldte kunder kan DSB's personale fra toget kontrollere, om den rejsende har et gyldigt månedskort og dermed undlade at udstede en kontrolafgift.

Reglen gælder i princippet implicit alle.

Jeg har tilmed identificeret mig med CPR nummer.

Derfor kan DSB blot tage 2 klip for perioden 11 juli 2017 +365 dage frem.

DSB forskelsbehandler deres kunder ved at forfordle kunder der kender ordningen og som ønsker at lade sig registrere i DSBs Glemmt-kort klub.

Det er en besværlig og tvivlsom måde at "hjælpe" sine kunder på.

Da DSB ikke har nogen ekstraomkostninger forbundet med at behandle alle kunder ens og da alle kunder bør behandles ens under alle omstændigheder, så kan jeg kun betragte Glemmt-kort ordningen som en ligegyldig regel der forskelsbehandler kunderne, og som DSB kun har indført for at kunne fuppe sig til ekstra beløb.

## Klageren har indsendt en ny klage til ankenævnet:

" Hermed påklages SAG-[XX]

Klagen er identisk med tidligere klage nr.: [2017-0220](#).

Blot med den tilføjelse at at min telefon var til reperation.

DSB kunne ikke overføre beløbet fra den resterende periode på periodekortet samme dag.

Overførslen tog fire dage.  
Derfor kunne jeg ikke købe en ekstra billet.

Bemærk at jeg havde et gyldigt periodekort på dagen hvor kontrolafgiften blev udskrevet.”

### **Klageren har uddybet:**

”Sagsnummer [XX] refererer til en kontrolafgift som jeg modtog på Hellerup station d.27-07-2017 på Islev station.

På daværende tidspunkt var min telefon til reparation og som forklaret i mit svar til ankenævnet d.d. så har jeg to backup telefoner, men ikke ingen mulighed for at overføre perioden til en anden enhed.

DSB oplyste at de kunne overføre beløbet fra den resterende del af perioden til mit bank konto.

Som forklaret i forrige mail:

DSB kunne ikke overføre beløbet fra den resterende periode på periodekortet samme dag.  
Overførslen tog fire dage.  
Derfor kunne jeg ikke købe en ekstra billet.

Hvis DSB havde overført pengene med det samme, hvilket er normalt nu om stunder, så kunne jeg have købt en ekstra billet.

Men fordi DSB skal malke renter af deres kontrolafgifter så forhindrer det nogle kunder i at købe en ekstra billet.

Bemærk at mit periodekort var gyldigt d. 27-07-2017.

Det beløb som DSB har tilbageført gælder først fra den 28-07-2017 og fremadrettet.

Derfor betyder DSBs langsommelighed med overførsel af perioderestancer at kunder som ikke har penge til at købe en ekstra billet sidst på måneden risikerer en bøde i form af en kontrolafgift.

Det er ikke rimeligt.

Det er heller ikke rimeligt at DSBs kunder skal betale for en ekstra billet fordi deres periodekort er låst til en bestemt mobil enhed, når processen for kontrolafgift hvor der oplyses CPR, navn og adresse, lige så godt kunne føre til et klip for glemt billet.

Med andre ord burde glem-Billet ordningen automatisk gælde alle DSBs kunder.

Jeg kan ikke finde på noget rimeligt argument for at DSBs kunder skal være medlem af en statslig drevet klub for at kunne opnå en besparelse på et problem som DSB selv har indført ved at binde kundernes periodekort til bestemte enheder.”

### **Hertil har indklagede bemærket:**

” DSB kan bekræfte, at der også den 27. juli 2017 kl. 11:55 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Islev Station til Malmparken Station.

Kontrolafgiften blev udstedt, da klager ved billetkontrol i toget ikke kunne forevise gyldig billet til rejsen. DSB havde dermed et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift.

DSB kan oplyse, at klager den 27. august kl. 11:22, inden kontrolafgiften blev udstedt, kontaktede DSB for at få den resterende periode på sit mobile månedskort refunderet. DSB har i forlængelse af denne telefonsamtale tilbagebetalt et beløb svarende til 14 dage. Klager har dermed alene haft et gyldigt månedskort i perioden 9. juli - 25. juli. Klager havde derfor ikke et Periodekort, som var gyldigt til rejsen den 27. juli.

## Ordredetaljer

Ordre Noter

Område	Mobilperiodekort	Salgsdato	09/07-17 05:14:38
Produkt	Periodekort Voksen - 5 zoner	Beløb reserveret	09/07-17 05:15:04
Pris	850,00kr (Tilbagebetalt: 392,00kr)	Betaling gennemført	09/07-17 05:15:17
Zoner	1, 2, 30, 31, 42	Kort / billet downloadet	09/07-17 05:15:15
Gyldighedsperiode	09/07-17 00:00 - 08/08-17 03:59	Download bekræftet	09/07-17 05:15:16
Platform	iOS/10.3.2	Kort / billet gemt	
App. version	3.01	Kort / billet åbnet	07/08-17 16:14:16
Mobilnr.		Ordre tilbagebetalt	27/07-17 11:22:08
E-mail		Tilbagebetaling bekræftet	07/08-17 16:14:19
Device ID		Ordre overført	
mPoint ID		Overførsel bekræftet	
Ordrenr.		annulleret	
Transaktionsnr.		annullering bekræftet	
Stamkortnr.		Auto fornyet	

Tilføj note

Gensend kvittering

Gensend

Kontrolafgiften er udstedt 33 minutter efter, at klager har været i kontakt med DSB om tilbagebetaling af Periodekortet. Klager må derfor, inden han steg på toget, have været bekendt med, at månedskortet var blevet annulleret og tilbagebetalt og derfor ikke længere gyldigt.

Den 7. august 2017 modtog DSB en klage over kontrolafgiften udstedt den 27. juli. DSB har baseret på en individuel vurdering af klagen ændret kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125 kroner.

De 2 kontrolafgifter udstedt til klager hhv. den 11. og den 27. juli 2017 er dermed begge udstedt og efterfølgende ændret til et ekspeditionsgebyr i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler, som gælder for rejser med offentlig transport i Danmark.

DSB har alene fra toget mulighed for at kontrollere, om klager har et gyldigt månedskort, når klager er tilmeldt DSB's Glemte Kort ordningen. Da klager ikke er tilmeldt denne ordning, er DSB berettiget til at opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kroner.

Senest den 19. juli 2017 fik klager en vejledning om Glemte Kort ordningen i forbindelse med det svar, som klager modtog fra DSB om kontrolafgiften fra den 11. juli 2017. Såfremt klager efter vejledning fra DSB havde tilmeldt sig Glemte Kort ordningen, ville klager ikke få udstedt en kontrolafgift, i situationer hvor han ikke kunne forevise månedskortet ved billetkontrollen i toget, når han har et gyldigt månedskort.

Alle kunder med et gyldigt månedskort kan tilmelde sig til Glemte Kort ordningen.

Klager har både den 11. juli og den 27. juli været vidende om, at han ikke havde mulighed for at forevise sit månedskort.

Klager kontaktede ikke DSB inden rejserne for at få hjælp og vejledning, og den 27. juli foretog klager en rejse umiddelbart efter, at han havde været i kontakt med DSB for at få sit månedskort annulleret og tilbagebetalt.

I en situation hvor klager, grundet forhold hos klager, har behov for at få et månedskort overført til en anden mobiltelefon, henvises klager til få tilbagebetalt de resterende dage og herefter købe et nyt på den nye telefon. Der er i Appen tydelig vejledning omkring dette.

Hvis du skifter smartphone eller telefonnummer, skal du downloade DOT Mobilpendlerkort app'en på din nye smartphone og købe en ny fuld periode. Du kan kontakte DOT kundecenter på tlf. 7015 7000 for at få refunderet det resterende beløb på dit gamle pendlerkort.

Af hensynet til sikring af billetindtægter tilbyder DSB ikke længere mulighed for, at kunden selv kan flytte et månedskort mellem flere mobile enheder. Dette skyldes, at der er blevet konstateret misbrug af denne mulighed. DSB har varslet og orienteret kunderne om de nye retningslinjer.

Klager har oplyst, at han var bekendt med, at det ikke længere var muligt at overføre et månedskort til esn anden telefon.

På denne baggrund må DSB afvise at imødekomme klagers krav."

### Hertil har klageren kommenteret følgende:

"Angående forespørgslen: "Du bedes oplyse, hvorfra du har oplysningen om, at beløbet på dit gamle periodekort er tilbageført med virkning fra den 28/7-2017, som du gør gældende."

Som svar vedlægges kvittering på delvis refusion af periodekort fra DSB, modtaget "Thu, Jul 27, 2017 at 11:22 AM"

Som det fremgår af følgende uddrag fra kvitteringen gælder kortet hele dagen (den 27 juli 2017)

Kortet var leveret til telefonnummer:

Betalingsoplysninger:

Der bliver 27. juli 2017 tilbageført 392,00kr kr. til dit betalingskort.

Transaktionsnr:

Ordrenummer:

Bemærk at der pga. bankernes ekspeditionstid kan gå op til 4 bankdage før beløbet er til rådighed på din konto.

Tilbagebetalingen gælder fra i morgen, så du kan bruge kortet resten af dagen i dag. I morgen er kortet ugyldigt.

Selve kvitteringen er vedlagt som: "2017-0220-Gmail - Kvittering for tilbagebetaling af mobilperiodekort.pdf"

Beklageligvis må jeg derfor konstatere at DSB vildleder ankenævnet i deres svar sendt den 29 sept 2017. I udklippet nedenfor, fremgår det af DSBs svar, at mit periodekort kun var gyldigt indtil den 25 juli. Dette strider imod hvad DSB oplyste mig den 27 juli 2017 i førnævnte email-kvittering, som nettop understreger at gyldigheden gælder frem til den 27 sept 2017.

Det må derfor konstateres, at DSBs konklusion, fremhævet med gult nedenfor er forkert.

DSB kan oplyse, at klager den 27. august kl. 11:22, inden kontrolafgiften blev udstedt, kontaktede DSB for at få den resterende periode på sit mobile månedskort refunderet. DSB har i forlængelse af denne telefonsamtale tilbagebetalt et beløb svarende til 14 dage. Klager har dermed alene haft et gyldigt månedskort i perioden 9. juli - 25. juli. Klager havde derfor ikke et Periodekort, som var gyldigt til rejsen den 27. juli.

Hvis DSB mener at der er tilbagebetalt for meget, må DSB redegøre for dette, og så vil jeg refundere beløbet.

Der vil dog maksimalt kunne blive tale om 1 dag, den 26 juli 2017.

Det er dog DSBs fejl, såfremt de altså har tilbagebetalt et for stort beløb.

På baggrund af DSBs klare og tydelige informationer ang. gyldighed af mit periodekort, kan DSB på ingen måde klandre mig for at være i tvivl om gyldigheden af mit periodekort ift. refusionsaftalen.

DSB har klart og tydeligt oplyst, at periodekortet er gyldigt den 27 juli 2017.

Bemærk i øvrigt at beløbet først blev overført 4 bankdage efter den 27 juli 2017, hvilket jeg i min klage har informeret om.

Angående Glemte Kort ordningen som DSB henviser til i nedenstående udklip:

DSB har alene fra toget mulighed for at kontrollere, om klager har et gyldigt månedskort, når klager er tilmeldt DSB's Glemte Kort ordningen. Da klager ikke er tilmeldt denne ordning, er DSB berettiget til at opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kroner.

Det har jeg allerede tidligere forholdt mig til.

Ordnningen burde automatisk gælde alle rejsende med periode og pendler kort.

CPR nummeret skal under alle omstændigheder oplyses hvis der udstedes bøder.

Derfor er DSBs påstand, at kontrol skulle være betinget af et Glemte Kort medlemskab i bedste fald et udtryk for et selvskabt "problem", som ikke burde komme den rejsende ved.

Jeg betragter desuden ikke ordningen som gratis, men som et udtryk for forskelsbehandling af DSBs kunder.

Det er i øvrigt meget tvivlsomt om DSB vil få godkendt Glemte Kort ordningen af Datatilsynet efter den 25 maj 2018,

når EU's Databeskyttelsesforordning træder i kraft, da de nye regler for GDPR (General Data Protection Regulation) skærper kravene vedr. tredieparts behandling af data, hvilket berører DSB ift. deres IT leverandører og den måde som de handler personrelaterede oplysninger på.

Omkring DSBs henvisning til oplysninger om ændrede regler vedr. overførsel af periodekort har jeg følgende kommentarer:

Vejledningen er noget man først bliver opmærksom på når problemet er opstået og man er ved at installere periode kortet på en anden telefon.

Det ændrer ikke ved det faktum at jeg har rejst mens mit periode kort var gyldigt.

Så jeg har svært ved at se hvordan vejledningen spille nogen rolle ift. sagen.

Jeg vil også gerne tilføje at jeg er uforstående overfor DSBs påstand om, at blokering for overføring perio-  
dekort mellem telefoner skulle være et IT teknisk problem ift. misbrug.

Endeligt skal jeg afvise DSBs påstand, at jeg skulle have oplyst DSB om jeg var bekendt med det ikke længe-  
re var muligt, at overføre månedskort til en anden telefon,  
på det tidspunkt da det var aktuelt ift. min defekte iPhone 6S og tidligere.”

### **Hertil har indklagede kommenteret følgende:**

” DSB kan bekræfte, at klagers Pendlerkort efter anmodning om refundering den 27. juli 2017 var gyldigt til og med 27. juli 2017. At noget andet er fremgået af DSB’s tidligere svar i sagen, er en uheldig fejl, som DSB undskylder.

Klager fik den 11/7 og den 27/7 udstedt en Kontrolafgift, da klager ikke kunne fremvise gyldig billet ved kontrollen i toget. DSB har dermed haft et berettiget grundlag for at udstede kontrolafgifterne. Det er klagers ansvar at sikre sig, at der kan vises billet ved kontrollen. At klager havde problemer med sin mobiltelefon, kan ikke fritage klager fra dette ansvar. Ud fra klagers egne informationer, må det antages, at klager var bekendt med, at han ikke havde adgang til sit Pendlerkort på sin mobil, og derfor ikke kunne forevise gyldig billet. Klager havde forud for rejserne mulighed for at opsøge hjælp og vejledning hos DSB omkring hvordan han kunne udgå at få udstedt en kontrolafgift.

Da klager havde et gyldigt Pendlerkort, som dog ikke kunne forevises ved kontrollen i toget, har DSB i henhold til de fælles rejseregler nedskrevet begge kontrolafgifter til et ekspeditionsgebyr. At klager ikke kendte til DSB’s glemt kort ordning eller ikke ønskede at være tilmeldt, kan ikke fritage klager fra at skulle betale ekspeditionsgebyrer.

DSB’s Glemt Kort ordning, er et særligt tilbud, som alle kunder med Pendlerkort kan benytte sig af. Tilmeldte kunder med et gyldigt Pendlerkort undgår at få udstedt en kontrolafgift, når Pendlerkortet ikke kan forevises ved billetkontrol i toget.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav, og fastholder at klager skal betale 250 kroner i ekspeditionsgebyr for nedskrivning af de to kontrolafgifter.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand