

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0082
Klageren:	XX 4040 Jyllinge
Indklagede: CVRnummer:	Rejsekort Kundecenter v/DSB 25 05 00 53
Klagen vedrører:	Kontrolafgift grundet manglende check ind på rejsekort. Klageren checkede ud lige efter at have checket ind.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssekskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 13. januar 2018 med S-tog fra Ølstykke st. til Nørreport st.

Ifølge klageren rejste hun med en kollega, som også skulle checkes ind på klagerens rejsekort, men standen ville ikke godtage hendes rejsekort, så hun forsøgte gentagne gange skiftevis at checke ud og checke to personer ind igen, indtil standen til sidst viste, at der var checket to personer ind på rejsekortet.

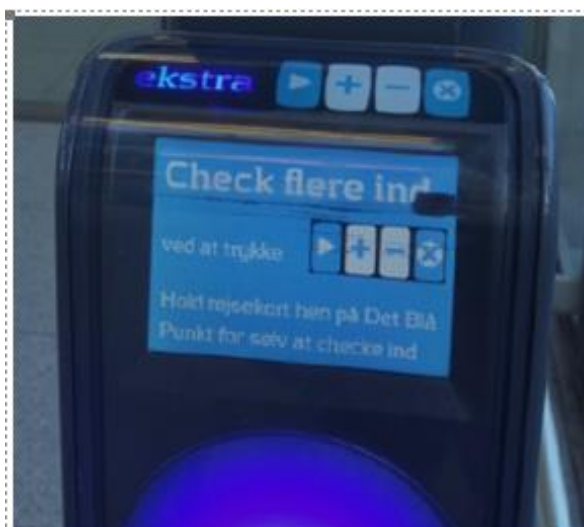
På strækningen mellem Dybbølsbro st. og Nørreport st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da hun ikke var checket ind på sit rejsekort, blev hun kl. 18:07 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Det fremgår af logs fra klagerens rejsekort, at dette kl. 17:15:31 blev tanket op med 300 kr.

Det fremgår videre, at klageren kl. 17:15:34 aktiverede funktionen til ekstra check ind, hvilket vises i rejsekorthistorikken nedenfor med check-ind til 0 kr.:

TransactNr	RejseNr/Ci	SystemModtagelse	TransaktionsDato	TransaktKortkr	KortNr/Lan	TransaktionsType	StopPunkt
			13-01-2018 13jan18:17:15:31	300		Topup product operation	Ølstykke st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:17:15:34	0		fare product check in	Ølstykke st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:17:15:34	-25		fare product check in	Ølstykke st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:17:15:43	25		fare product check out	Ølstykke st. (tog)
			15-01-2018 13jan18:18:04:10	0		inspection	Carlsberg St. (tog)
			15-01-2018 13jan18:18:04:20	0		inspection	Carlsberg St. (tog)
			15-01-2018 13jan18:18:04:34	0		inspection	Carlsberg St. (tog)
			15-01-2018 13jan18:18:04:47	0		inspection	Carlsberg St. (tog)
			15-01-2018 13jan18:18:04:58	0		inspection	Carlsberg St. (tog)
			15-01-2018 13jan18:18:05:09	0		inspection	Carlsberg St. (tog)
			15-01-2018 13jan18:18:05:26	0		inspection	Dybbølsbro st. (tog)
			15-01-2018 13jan18:18:05:36	0		inspection	Dybbølsbro st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:22:07:01	0		fare product check in	Nørreport st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:22:07:01	-50		fare product check in	Nørreport st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:23:10:18	-26,8		fare product check out	Ølstykke st. (tog)

Derefter blev kortet holdt hen til standen, hvorefter der blev trukket 25 kr. i forudbetaling, svarende til én voksen. Klageren skulle ifølge vejledningen herefter have trykket på + tasten for at checke yderligere en voksen ind:



Tekst når maskinen ikke er i brug



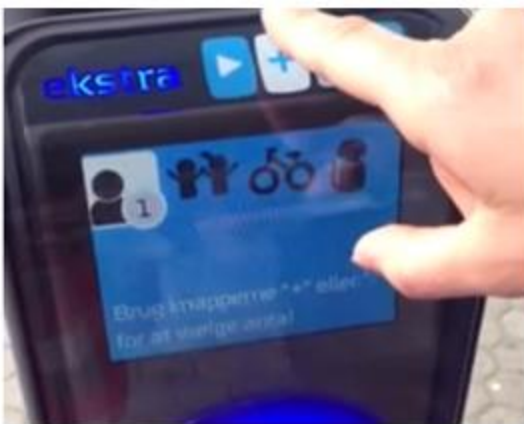
Man aktiverer standen ved at trykke på en af tasterne



Besked om at holde kortet hen



Derefter vises, at 1 voksen er registreret



Besked om at bruge + knappen



Herefter ændres antal til 2 voksne



Kortet skal aktiveres igen, og man får vist, hvilke kundetyper og antal, som er checket ind.

(I det viste tilfælde bliver der yderligere checket et barn og en hund ind)

Imidlertid checkede klageren rejsekortet ud 11 sekunder senere, hvorefter de steg om bord på S-toget.

Der fremgår af oversigten, at der senere samme aften på Nørreport st. blev checket 2 voksne ind.

Klageren anmodede den 14. januar 2018 DSB om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun havde checket 2 rejsende ind på Ølstykke st., og at der før havde været problemer med at checke to personer ind på den pågældende stander.

DSB fastholdt den 7. februar 2018 kontrolafgiften med henvisning til, at den pågældende stander ikke var fejlbehæftet, samt at det er passagerens eget ansvar at have gyldig billet inden påstigning.

Klageren anmodede den 11. februar 2018 DSB's Kundeambassadør om at annullere kontrolafgiften med samme argumenter som over for DSB.

DSB's Kundeambassadør fandt ikke grundlag for bede DSB om at ændre afgørelsen og tilføjede, at det ikke var muligt at checke ind på standerne, uden at dette registreres på rejsekortet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

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

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.

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 2 rejsende ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind af 2 rejsende ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ikke fulgte fremgangsmåden for check ind af flere rejsende, som ud over aktivering af standerens særlige funktion også kræver, at kunden med + taster øger antallet af rejsende, som i modsat fald kun vil være én. Det beroede således på forhold hos klageren, og ikke ved rejsekortet eller standeren, at der kun blev checket én rejsende ind, og at klageren checkede ud igen efter 11 sekunder.

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.

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 lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 § 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 fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres 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.

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg forsøgte at forklare kontrolløren, at jeg havde tjekket ind på Ølstykke station d. 13/1, kl. 17:15. De første 2 gange mislykkedes det, men 3. gang kom den velkendte lyd der betyder at kortet er aktiveret. Dette

hørte min medrejsende også. Kontrolløren mente ikke at der var tjekket ind. Hvordan kan standeren godkende indtjekket og efterfølgende er kortet alligevel ikke blevet aktiveret? Jeg har før haft problemer på Ølstykke station, men det er dog første gang, at kortet er blevet aktiveret ved standeren og så alligevel ikke. Jeg kan ikke se, at jeg som kunde kan gøre andet end stole på at når standeren aktiverer kortet, så er det i orden.

Jeg har klaget til DSB Kundeambassadør, men de mener ikke de kan ændre på afgørelsen og at jeg skal betale 750 kroner.

Jeg mener ikke at jeg skal betale en bøde, når jeg har gjort hvad jeg kunne for at tingene skulle være i orden. Jeg har slet ingen interesse i at snyde og mit rejsekort var lige fyldt op."

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan bekræfte, at der den 13. januar 2018 kl. 18:07 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Ølstykke til Nørreport. Ved kontrollen i toget blev der forevist et rejsekort. Kontrol af rejsekortet viste dog, at ingen rejsende var checket ind. Klager havde derfor ikke gyldig billet til rejsen, hvorfor DSB havde 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. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 17. januar 2018:

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, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus.

Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners og Metro-selskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller 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 (f.eks. 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, f.eks. 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 vedrørende 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 Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se www.midttrafik.dk).

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. 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 og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

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 Bornholm.

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.

*Valideringsregler:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra
Rejsekort personligt	JA	JA	Muligt
Pendlerkort (på rejsekort)	JA i bus JA ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> • i tog • i metro • i Letbanen ved Aarhus 	Valgfrit	NEJ – ikke muligt
	– ellers ikke nødvendigt		
Rejsekort med pendler kombi	JA	JA	NEJ – ikke muligt
Rejsekort flex	JA	JA	Muligt
Rejsekort anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	JA	JA	Muligt

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.

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 Metroselskabets 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, f.eks. 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. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyperen barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperen barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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, f.eks. 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 (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så lidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

2.7.2. Afgift

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

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

2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

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.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt,
- billede på pendlerkort ikke er fastgjort med ubrudt nitte (pariserring) eller lamineringslomme er åben,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens rejsekort personligt, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes.

Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav.

Ved misbrug af mobilbilletter gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt og/eller spærret for køb af mobilbilletter/-kort.

Læs mere om regler for spærring hos de enkelte selskaber på de respektive hjemmesider (se afsnit 21).

En gennemgang af klagers rejsehistorik viser, at klager kl. 17:15:34 foretog check ind på Ølstykke Station. Det skal bemærkes, at kun én rejsende blev checket ind og ikke to, som oplyst af klager. Umiddelbart herefter kl. 17:15:45 blev der foretaget et check ud. Næste registrering på klagers rejsekort er ved kontrollen i toget kl. 18:04.

Klager var dermed ikke checket ind på rejsekort og havde derfor ikke gyldig billet til rejsen.

Herunder fremgår registreringerne på rejsekortet den 13. januar 2018. Som det ses af rejsehistorikken, er registreringerne fortløbne og ubrudt kontinuerte. Som registreringerne også viser, kunne klager uden problemer både checke ind og ud på sit rejsekort. Rejsehistorikken kan ikke bekræfte, at klager forud for det gennemførte check ind kl. 17:15:34 skulle have gennemført et check ind af to rejsende. Rejsekortet er også uden problemer blevet benyttet senere samme dag, hvor 2 rejsende blev checket ind på Nørreport Station.

Transaktion	RejseNr/Ci	SystemModtagelse	TransaktionsDate	TransaktionKortNr	KortNr/Lan	TransaktionsType	StopPunkt	RabatTrin	RabatTrin	RabatTrin	RabatTrin	Passenger	Passenger	Passenger
			13-01-2018 13jan18:17:15:31	300		Course product operation	Ølstykke st. (tog)							
			13-01-2018 13jan18:17:15:34	0		Fare product check in	Ølstykke st. (tog)	1	0	0		1	Voksen - flex	
			13-01-2018 13jan18:17:15:34	-25		Fare product check in	Ølstykke st. (tog)	1	0	0		1	Voksen - flex	
			13-01-2018 13jan18:17:15:40	25		Fare product check out	Ølstykke st. (tog)	1	0	0		1	Voksen - flex	
			13-01-2018 13jan18:18:04:10	0		Inspection	Carlsberg St. (tog)	0	0	0				
			13-01-2018 13jan18:18:04:20	0		Inspection	Carlsberg St. (tog)	0	0	0				
			13-01-2018 13jan18:18:04:34	0		Inspection	Carlsberg St. (tog)	0	0	0				
			13-01-2018 13jan18:18:04:47	0		Inspection	Carlsberg St. (tog)	0	0	0				
			13-01-2018 13jan18:18:04:58	0		Inspection	Carlsberg St. (tog)	0	0	0				
			13-01-2018 13jan18:18:05:09	0		Inspection	Carlsberg St. (tog)	0	0	0				
			13-01-2018 13jan18:18:05:26	0		Inspection	Dybbølsbro st. (tog)	0	0	0				
			13-01-2018 13jan18:18:05:36	0		Inspection	Dybbølsbro st. (tog)	0	0	0				
			13-01-2018 13jan18:22:07:03	0		Fare product check in	Nørreport st. (tog)	1	0	0		2	Voksen - flex	
			13-01-2018 13jan18:22:07:03	-50		Fare product check in	Nørreport st. (tog)	1	0	0		2	Voksen - flex	
			13-01-2018 13jan18:23:10:18	-26,8		Fare product check out	Ølstykke st. (tog)	1	0	0		2	Voksen - flex	

Der ses derfor ikke at være tekniske problemer med det benyttede rejsekort eller rejsekortstandere, som har forhindret et korrekt check ind.

Dette understøttes også af, at andre rejsende i samme tidsrum uden problemer har benyttet check ind standen på Ølstykke Station.

Tidligere undersøgelser gennemført af Rejsekort a/s har vist, at der ikke er grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på et rejsekort, som ikke bliver registreret i Rejsekorts systemer.

DSB kan på den baggrund ikke imødekomme klagers krav om fritagelse for betaling af kontrolafgiften."

Klageren anfører hertil:

"Jeg forsøgte at forklare kontrolløren, at jeg havde tjekket ind på Ølstykke station. De første 2 gange mislykkes det, men 3.gang kom den velkendte lyd der betyder at kortet er aktiveret. Dette hørte min medrejsende også. Kontrolløren mente ikke at der var tjekket ind. Hvordan kan standen godkende indtjekket og efterfølgende er kortet alligevel ikke blevet aktiveret? Jeg har før haft problemer på Ølstykke station. Ofte skal der flere forsøg til, før kortet aktiveres. Det er dog første gang, at kortet er blevet aktiveret ved standen og så alligevel ikke. Jeg kan ikke se, at jeg som kunde kan gøre andet end stole på at når standen aktiverer kortet, så er det i orden. Ved opringning til DSB fik jeg at vide, at jeg skulle klage til firmaet som står for standen. Det virker meget mærkeligt. Jeg kender ikke til firmaet og jeg fik heller ikke oplyst hvordan jeg skulle bære mig ad med at klage. Det er vel ikke den rejsendes opgave, at henvende sig til en underentreprenør?"

Indklagede anfører hertil:

" Klager oplyser i sin mail fra den 15. juni, at der blev foretaget et check ind på Ølstykke Station.

Som det fremgår af data herunder fra klagers rejsekort, blev der kl.17:15:31 foretaget et check ind på klagers rejsekort på Ølstykke Station. Umiddelbart herefter kl. 17:15:45 blev der foretaget et check ud. Der er efter dette check ud ikke foretaget et fornyet check ind, og klager havde derfor ikke gyldig billet til rejsen.

TransacNr	RejseNrC	SystemModtagelse	TransaktionsDato	Transaktic	KortNr	KortNrLan	TransaktionsType	StopPunkt
			13-01-2018 13jan18:17:15:31	300			Tpurse product operation	Ølstykke st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:17:15:34	0			Fare product check in	Ølstykke st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:17:15:34	-25			Fare product check in	Ølstykke st. (tog)
			13-01-2018 13jan18:17:15:45	25			Fare product check out	Ølstykke st. (tog)

Da klager uhindret har kunnet foretage et check ind kl. 17:15:31, er der ikke noget, der indikerer, at der skulle have været tekniske problemer med den benyttede rejsekortstander eller med klagers rejsekort. Hertil kommer, at et korrekt gennemført check ind, altid vil være registreret i back-office systemerne hos Rejsekort a/s.

Der er først sket check ind, når standeren giver check-ind lyd, og der samtidig i det blå display på standeren står "OK – God rejse".

Oplever klager at der er fejl på en rejsekort stander, kan fejl indmeldes til DSB eller Rejsekort. Har klager fået anden information ved telefonisk henvendelse, beror dette på en beklagelig fejl."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand