

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2019-0029

**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg

**Indklagede:** DSB  
**CVRnummer:** 25 05 00 53

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. maj 2019 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste den 28. november 2018 med S-toget mellem Lyngby st. og Fuglebakken st. Da der var kontrol i S-toget efter Gentofte st., forevist klageren et rejsekort personligt, som ikke var checket ind. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Klageren anmodede den 2. december 2018 DSB om at frafalde kontrolafgiften og oplyste, at han havde rejst denne rute rejse hver onsdag og torsdag i to år og altid havde husket at checke ind, men den pågældende dag glemte han det, fordi han havde haft en dårlig dag. Han henviste til, at han aldrig før var blevet pålagt en kontrolafgift, og at der var masser af penge på rejsekortet.

DSB fastholdt den 13. december 2018 kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren rejste uden gyldig billet, og henviste til at han altid havde mulighed for at købe en SMS-billet, eller at købe billet via DOT-appen eller DSB's app.

Den 24. december 2018 anmodede klageren på ny DSB om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at det ikke er retfærdigt at straffe en fast kunde, som pendler to gange ugentligt, og som normalt altid har billet, idet et enkelt glemt check-ind, er noget som kan ske. Endvidere havde han ikke mulighed for at købe SMS-billetter eller billetter via app, da han ikke havde en smartphone. Han anførte, at DSB burde være tålmodig og fleksibel henset til, at kunderne dagligt må tåle forsinkelser, og han ville gerne betale den maksimale pris for rejsen.

Klageren sendte kopi af ovenstående henvendelse til DSB's Kundeambassadør, som den 17. januar 2019 fastholdt kontrolafgiften under henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at det ikke kan afgøres, om en kunde blot har glemt at foretage check-ind, eller om der er tale om et bevidst forsøg på at undgå at betale for en billet til rejsen.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han glemte at checke sit rejsekort ind. 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. Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Der er ikke i lovens tekst pligt for trafikvirksomhederne til at differentiere i kontrolafgiftens størrelse afhængigt af baggrunden for udstedelsen.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt indchecket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## Fra [www.rejsekort.dk](http://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)
<b>OK</b> Fortsat rejse	<b>OK</b> God rejse	<b>OK</b> Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

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

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

Noget er galt Hør lyd Hvad betyder lyden?

<p>(Check ind)</p> <p><b>OK</b></p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <p><b>Ugyldigt rejsekort</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <p><b>Saldo for lav</b></p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>(Check ind)</p> <p><b>Rejsekort på spærreliste</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(check ind)</p> <p><b>Fejl</b></p> <p>For mange kort</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <p><b>Fejl ved kort</b></p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>(Check ud)</p> <p><b>Fejl</b></p> <p>Check ind mangler</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <p><b>Fejl</b></p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører følgende:

"Jeg fik en kontrolafgift den 28. november kl. 21 i s-toget linje E eller B (fra Lyngby til Hellerup). Jeg skrev til DSB kundeservice men fik ikke et positivt svar. Jeg har også skrevet til DSB Kundeambassadøren, men svaret var heller ikke positivt.

Jeg har altid haft en gyldig billet i de sidste 5 år (fra rejsekorts indførelse, men også før) og især i de sidste 2 år, hvor jeg har rejst fra Fuglebakken til Lyngby hver onsdag og torsdag pga. arbejde. Denne dag havde jeg haft en dårlig dag og så glemte jeg at tjekke ind. Det er også noget, der kan ske en gang i løbet af 5 eller flere år. Jeg synes ikke, at det er ikke retfærdigt at straffe en kunde, som altid har haft en billet, især når man pendler 2 gange ugentligt (dette kan tjekkes på mit rejsekort).

Jeg vil også sige, at jeg ikke har mulighed for at købe billet via DSB app eller lignende, fordi jeg desværre ikke har en smartphone. DSB svarede til mig: du har altid mulighed for at købe en SMSbillet, købe billet via DOT mobilbilletter eller via DSBs app. Og det var den eneste forklaring fra kundeservice for at fastholde kontrolafgiften. Selve Kundeambassadøren har ikke taget i betragtning, at onsdagen - dagen hvor jeg fik afgiften - er en af de to faste arbejdsdage, hvor jeg rejser i toget fra Fuglebakken til Lyngby, altid med billet. Det ville give ikke noget mening for mig at ikke betale for rejsen, når det er en fast rejse og når jeg har en masse penge på mit rejsekort (omkring 3-400 kr.).

Jeg synes, at DSB må være tålmodig og fleksibel, som vi forbrugere er, når vi tåler alle de daglige forsinkelser (især på den lille linje F, hvor man p.t. må vente 18 minutter efter kl. 21) samt de langvarige sporarbejder (flere år nu).

En offentlig tjenesteydelse burde være forstående og til fordel for forbrugeren og ikke bare straffe så hårdt for en enkelt forglemmelse over en toårig periode.”

## Indklagede anfører følgende:

” DSB kan bekræfte, at der den 28. november 2018 kl. 21:00 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Gentofte Station til Fuglebakken. Ved kontrollen i toget foreviste klager et rejsekort. Kontrol/scanning af kortet viste dog, at der ikke var foretaget et check ind på rejsekortet. Klager havde derfor ikke gyldig billet til rejsen, hvorfor DSB havde et berettiget grundlag til 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](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, 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 Metroselskabets 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 førstkomende 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](http://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](http://www.midttrafik.dk)).

### 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.*

Klager har til DSB og Ankenævnet oplyst, at han glemte at checke ind på sit rejsekort, inden han steg på toget.

Det fremgår også af klagers rejsehistorik, at der ved scanning af rejsekortet kl. 20:59 ikke var checket ind. Seneste aktivitet på klagers rejsekort var et check ud kl. 18:29 på Lyngby Station.

The screenshot shows the 'Rejsekorthistorik' (Travel History) section of the DSB app. At the top, there are search filters for 'Vælg periode' (Select period) and 'eller vis historik fra' (or show history from) with dates 26-11-2018 and 03-01-2019. Below this is a table of travel history. The second row is highlighted with a red box, showing a control mark at 20:59 on 28-11-2018. To the right of the table is a 'Kunde / kort' (Customer / card) card showing personal details like name, CPR number, and current balance of 469,70 kr.

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Reløb kr.	Saldo kr.
595	28-11-2018	18:11	Fuglebakken St.	18:29	Lyngby St.	-16,00	473,90
	28-11-2018	20:59	Kontrolmærke		Jægersborg St.		473,90
596	29-11-2018	16:15	Fuglebakken St.	16:34	Lyngby St.	-20,00	453,90
597	29-11-2018	20:51	Lyngby St.	21:15	Nørreport St.	-20,80	433,10
598	30-11-2018	09:38	Frederiksberg St.	09:44	Kongens Nytorv St.	-15,00	418,10
599	30-11-2018	11:12	Kongens Nytorv St.	11:22	Frederiksberg St.	-12,00	406,10
600	04-12-2018	10:09	Fuglebakken St.	10:27	Lyngby St.	-20,00	386,10
601	04-12-2018	11:49	Lyngby St.	12:10	Fuglebakken St.	-16,00	370,10
602	05-12-2018	09:44	Frederiksberg St.	09:45	Frederiksberg St.		370,10
603	05-12-2018	09:45	Frederiksberg St.	09:55	Christianshavn St.	-28,00	342,10

Klager er selv ansvarlig for at sikre sig gyldigbillet til rejsen, og glemsomhed kan ikke fritage klager herfra.

At klager på andre rejser har haft gyldig billet og ikke tidligere har fået udstedt en kontrolafgift, kan ikke ændre på, at kontrolafgiften er udstedt på et berettiget grundlag.

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

### Hertil har klageren bemærket:

" jeg ville lige tilføje, at jeg ved, at der er regler, men ville alligevel bede DSB om at vise lidt fleksibilitet og hensyn til pendlerne. Jeg rejser faktisk hver onsdag og torsdag fra Fuglebakken til Lyngby og retur på det samme tidspunkt. Så er der ikke noget grund for, at jeg rejser uden billet. Det har jeg aldrig gjort. Det kan nemt tjekkes.

Jeg er ikke en, der bare tager s-tog en gang imellem. I så fald ville det give mening at straffe en forglemmelse.

Men jeg tager altid det samme tog. Jeg har bare glemt en gang at tjekke ind. DSB er jo en offentlig virksomhed, og det betyder, at det er en fælles ejendom.

Så kunne vi ikke finde en fælles løsning, der passer til alle?

Jeg vil meget gerne betale noget for min forglemmelse, men 750 kr. er for hård en straf for en rejse, som jeg i hvert fald foretager to gange om ugen.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand