

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0127
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** DSB (S-tog)
CVR-nummer: 25050053
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet rejsekort anonymt
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at han ikke forinden på hverken selve kortet eller displayet havde fået advarsel om, at rejsekortet ville udløbe en specifik dato. Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. september 2019 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales 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-

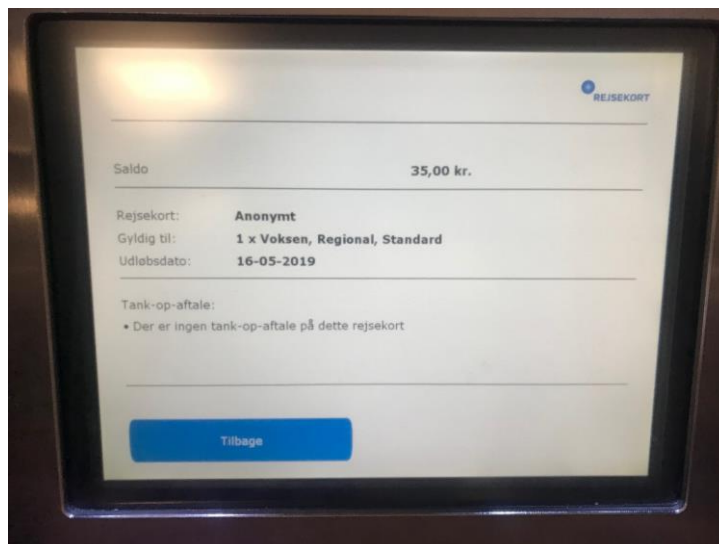
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde i 2014 købt et rejsekort anonymt, som han benyttede til at pendle til og fra arbejde med. På et rejsekort anonymt er der ikke tilknyttet kontaktoplysninger til brugeren. Der kunne derfor heller ikke sendes påmindelsesbeskeder på mail fra rejsekortsystemet, om at rejsekortet ville udløbe den 16. april 2019.

Oplysningen kan fremfindes, hvis man indlæser kortet i en rejsekortautomat og søger efter det:



Klageren var ikke bekendt med denne mulighed, og rejsekortet udløb den 16. april 2019 efter en gyldighedsperiode på 5 år, uden at han var vidende om det.

Da klageren efter påske den 23. april 2019 skulle checke ind på Nørreport st. for at tage S-toget til Buddinge, kunne han derfor ikke checke rejsekortet ind.

Ifølge klageren stod der på displayet, at rejsekortet var udløbet. Han forsøgte forgæves på en anden stander, da han ikke forstod beskeden, fordi han aldrig havde hørt om, at rejsekort udløber. Han indlæste også rejsekortet i en rejsekortautomat, hvor han kunne se, at saldoen udgjorde 180 kr. Han regnede derfor med, at der var tale om en systemfejl og steg på S-toget uden at være checket ind.

DSB har gjort gældende at der på henholdsvis standerens display og rejsekortautomatens skærm stod:



Ankenævnets sekretariatet har i Rejsekort Testcenter forsøgt at checke et udløbet rejsekort ind og fik følgende besked på displayet:



Efter at klageren den 23. april 2019 var steget på S-toget, blev han ved kontrol pålagt en kontrolafgift på 750 kr. med begrundelsen "udløbet rejsehjemmel".

Ifølge klageren oplyste kontrolløren, at klageren ikke havde fået en advarsel på forhånd, fordi rejsekortet var anonymt, men han blot skulle klage til DSB, så ville kontrolafgiften blive annulleret.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at annullere kontrolafgiften, men dette blev afvist med den begrundelse, at klageren ikke havde fået den korrekte lyd og tekst for check ind, når rejsekortet var udløbet. DSB anført videre, at det ikke havde været muligt at sende ham en påmindelse, når rejsekortet var anonymt.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

2 medlemmer med 3 stemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen) udtaler:

Indledningsvist bemærker vi, at klageren valgte at købe et rejsekort anonymt, hvortil der ikke er knyttet kontaktoplysninger. Rejsekortsystemet kunne derfor ikke sende påmindelsesbeskeder på mail til klageren, som ved rejsekort personligt, om, at rejsekortet ville udløbe den 16. april 2019.

Brugeren kan selv finde oplysningen ved søgning i selvbetjeningen.

Klagerens udløbne rejsekort kunne ikke anvendes som gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren steg om bord på metroen den 23. april 2019 velvidende, at kortet var ugyldigt, og uden at have billetteret på anden vis. Herefter og på baggrund af den store omgåelsesmulighed, hvis det accepteres, at et udløbet rejsekort betragtes som gyldigt, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Da der imidlertid fremover vil være tusindvis af rejsekort, som udløber efter 5 års gyldighed, anbefaler vi, at parterne bag rejsekortet, hvis det er teknisk muligt, retter teksten på skærmene fx til "rejsekortet er udløbet/ugyldigt", at udløbsdatoen fremover printes på selve kortet, og at der i en periode inden udløb automatisk gives besked på displayet om, at rejsekortet vil udløbe den pågældende dato. Hvis en bruger i denne periode ikke anvender rejsekortet og dermed ikke ser oplysningen om udløb, vil dette ikke skulle indebære, at ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel overgår fra passageren til trafikvirksomheden.

2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

Indledningsvist bemærker vi, at klageren valgte at købe et rejsekort anonymt, hvortil der ikke er knyttet kontaktoplysninger til brugeren. Rejsekortsystemet kunne derfor ikke sende påmindelsesbeskeder på mail til klageren, som ved rejsekort personligt, om at rejsekortet ville udløbe den 16. april 2019.

Klagerens udløbne rejsekort kunne ikke anvendes som gyldig rejsehjemmel, og da han steg om bord på metroen den 23. april 2019 uden at have billetteret på anden vis, blev kontrolafgiften i kontrolsituationen pålagt med rette.

Imidlertid er det vores opfattelse, at DSB skal frafalde kontrolafgiften.

Vi har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at når man udbyder et produkt som et anonymt rejsekort, hvor der ikke kan sendes meddelelser til brugeren, er det af afgørende betydning, at brugeren ved den *faktiske* anvendelse af kortet får de mest relevante oplysninger. En særdeles vigtig oplysning er, at rejsekortet udløber en specifik dato og dermed bliver uanvendeligt. Klageren lagde endda kortet i rejsekortautomaten, men fik ikke nogen besked, fx en pop-up-besked om, hvorfor kortet ikke kunne anvendes.

Udløbsdatoen var ikke trykt på klagerens rejsekort, og der blev ikke forinden givet nogen automatisk advarsel på skærmen om, at kortet ville udløbe den 16. april 2019. Hermed er det vores opfat-

telse, at der ikke er givet tilstrækkelig tydelig information til forbrugeren om produktets fremtidige ugyldighed, hvilket indebærer, at forbrugeren i en situation som den foreliggende ikke bør straffelægges med en kontrolafgift.

Vi understreger, at der ikke ses at være tale om stor risiko for omgåelse af reglerne om at betale for sin rejse, da kontrolafgift er berettiget i selve kontrolsituationen, at brugeren herefter er vidende om, at kortet ikke længere kan anvendes.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har dagligt pendlet med mit anonyme rejsekort. Da jeg ville checke ind på vej til arbejde, sagde check ind standen, at mit rejsekort var udløbet. Dette kunne jeg ikke forstå, da jeg aldrig havde hørt, at et rejsekort kunne udløbe. Jeg tænkte, at det måtte være en fejl på check ind standen og prøvede at checke ind på en anden check ind stander. Denne gav samme besked. Jeg prøvede i stedet at sætte kortet i optankningsstanderen, hvor jeg kunne se, at der var ca. 180 kr. tilbage på rejsekortet. Der stod intet på skærmen om at kortet skulle være udløbet eller lignende. Jeg tænkte, at det måtte være en fejl i systemet, og valgte at stige om bord på toget, da jeg synes at jeg havde gjort et ærligt forsøg på at handle korrekt. Jeg havde i øvrigt temmelig travlt. Da kontrolløren ville se billet, fortalte jeg, at check ind standen havde sagt, at kortet var udløbet, hvilket jeg var uforstående over for. Kontrolløren scannede kortet og kunne se, at kortet var udløbet og fortalte, at et rejsekort udløb efter 5 år. Jeg spurgte, om det var noget, der stod på kortet, eller om man kunne få den information andre steder. Kontrolløren sagde, at det ikke stod på kortet, og at jeg ikke var blevet varslet om kortets udløb, da kortet var anonymt. Jeg spurgte, om jeg ville modtage en bøde for dette, og han svarede ordret: "Nej, du skal bare skrive til adressen på denne seddel inden 14 dage, så vil bøden blive annulleret". Jeg fik en seddel med et referencenummer, og jeg indsendte min klage til DSB inden de 14 dage. Nu har jeg så modtaget svar fra DSB, hvor de afviser min klage og fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

Jeg ønsker at få annulleret kontrolafgiften. Jeg synes ikke, at jeg har været ordentligt informeret om vilkårene for det produkt, jeg har købt. Jeg synes ikke, at jeg har haft en fair chance for at vide, at rejsekortet ville udløbe. Jeg har dagligt rejst med rejsekort de sidste 5 år og jeg har aldrig set et informationskilt eller

andet med denne information. Derudover synes jeg, at det er urimeligt og utilstrækkeligt, at de forklarer, at jeg ikke er blevet varslet fordi rejsekortet er anonymt. Jeg har købt et produkt, der hedder et "anonymt rejsekort". Det er ikke mig, der har gjort rejsekortet anonymt ved at undlade at opgive de påkrævede personoplysninger. Jeg synes derimod sagtens, at der kunne være en besked på optankningsstanderen, når kortet var ved at udløbe. Bødens størrelse på 750 kr. mener jeg i øvrigt heller ikke står mål med min forseelse. Jeg har dagligt betalt hvad det koster at køre med det offentlige, og jeg har aldr ig haft til hensigt ikke at betale for min rejse. Hvis jeg havde været ordentligt informeret om produktets vilkår ville jeg aldrig have været endt i denne situation."

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at der den 23. april 2019 kl. 8:20 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Østerport Station til Buddinge Station. Ved kontrollen i toget foreviste klager et Anonymt Rejsekort, som var udløbet.

Da klager dermed ikke kunne forevise gyldig billet til rejsen, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden selv 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 1. november 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, Letbanen ved Aarhus 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 almindeli-

ge 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).

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).

.....

2.4.2. 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.

Definition af en rejse:

En kunde, der rejser fra A til B, skal checke ind i A og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus samt at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Rejse med skift:

En kunde, der rejser fra A til B med skift undervejs (f.eks. skift fra bus til tog eller bus til bus), skal checke ind i A, skal checke ind ved skift og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus, behøver ikke at checke ind ved skift i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Returrejse:

En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.

En kunde, der rejser med pendlerkort, behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus og behøver ikke at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

*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 – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	NEJ – ikke muligt
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 kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper 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 slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge 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.

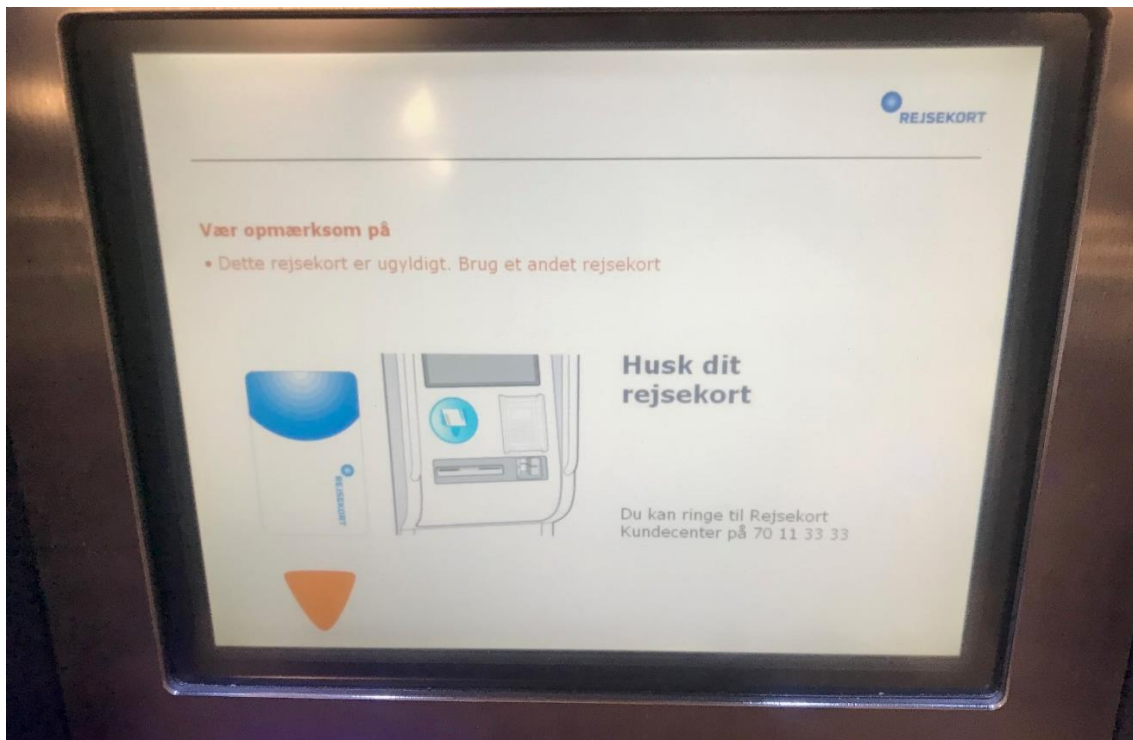
.....

Klager har oplyst, at han ved forsøg på check ind med sit rejsekort fik en meddelelse på rejsekortstanderne om, at rejsekortet var udløbet. Samme besked blev givet ved endnu et forsøg på check ind på en anden stander på stationen.

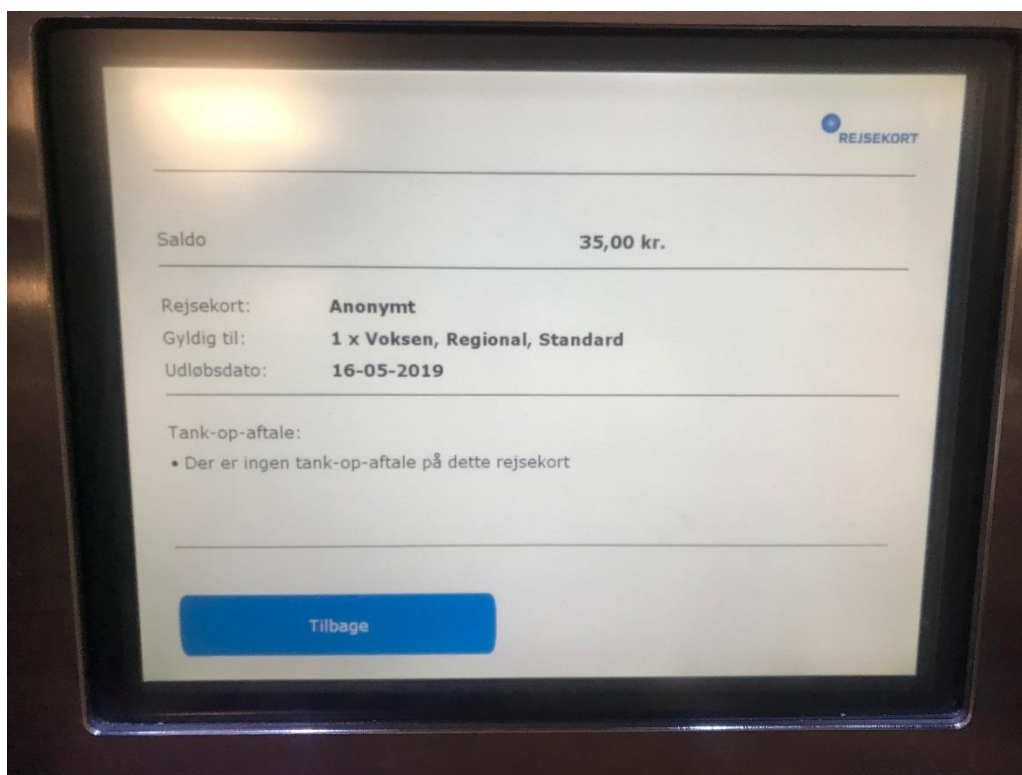
Klager har på check ind standerne fået denne meddelelse:



Klager oplyser endvidere, at han på en rejsekortautomat kunne konstatere, at saldoen på rejsekortet var 180 kroner. Såfremt klager også forsøgte at checke ind på rejsekortautomaten, har han fået denne meddelelse:



Som det fremgår af eksemplet herunder, er det på rejsekortautomaten også muligt at få oplyst, hvornår et rejsekort udløber.



Klager har dermed på rejsekortautomaten kunne få oplyst at hans rejsekort var udløbet den 16. april 2019.

Da klager ikke kunne foretage check ind, har klager været vidende om, at han steg på toget uden gyldig billet.

I en situation, hvor det ikke er muligt at gennemføre et check ind, skal kunden i overensstemmelse med selvbetjeningsprincippet sikre sig en billet til rejsen på anden vis.

Klager har i sin henvendelse til DSB oplyst, at han rejste med toget fra Nørreport Station. Der er på denne station mulighed for at købe billet i billetautomater på Stationen eller i 7-eleven. Det er også muligt at købe billet i de digitale salgskanaler - bl.a. DSB's billet app eller DSB's netbutik.


Klager havde dermed flere muligheder for på anden vis at sikre sig billet til rejsen, inden han steg på toget.

Da klager ved billetkontrol i toget ikke kunne forevise gyldig billet, blev der udstedt en kontrolafgift. DSB's medarbejder i toget kan ikke afgøre, hvordan en eventuel klagesag over en kontrolafgift vil blive afgjort, og kan alene henvise kunden til at kontakte DSB Kundeservice.

Rejsekort har af hensyn til anonymiteten ingen personlige oplysninger om indehavere af anonyme rejsekort, hvorfor der ikke findes mulighed for forud for udløb af et rejsekort, at give en varsling til indehaverne af kortet om, at rejsekortet nærmer sig udløb.

Indehaverne af et anonymt rejsekort kan få oplyst udløbsdatoen på rejsekortautomaterne på stationerne, hvor udløbsdatoen bliver angivet, i forbindelse med eksempelvis tank-op på rejsekortet.

På klagers anonyme rejsekort, har der på kortets bagside været en henvisning til regler og vilkår på Rejsekorts hjemmeside. På Rejsekorts hjemmeside fremgår følgende om Anonyme kort:



Om rejsekort anonymt

Rejsekort anonymt er for dig, der ikke ønsker at afgive dine personlige oplysninger for at få et rejsekort. Du kan dele kortet med andre, men mister du det, er både selve kortet og saldoen på det tabt. Desuden får du mindre rabat med et rejsekort anonymt, end du gør med de andre typer rejsekort. Når du køber et rejsekort anonymt, indsætter du samtidig et beløb på kortet til at rejse for. Du kan ikke købe et rejsekort anonymt online.

Pris for kort
kr. 80

Rejsekort anonymt og forudbetaling

Forudbetalingen på et rejsekort anonymt er som standard 70 kroner. Det betyder, at du som minimum skal have 70 kroner på dit kort for at kunne rejse. **Vær dog opmærksom på**, at hvis du skal på en længere rejse med rejsekort anonymt, skal du selv ændre indstilling på dit rejsekort til 'landsdækkende rejse', ellers har du ikke gyldig rejsehjemmel. Det gør du på en rejsekortautomat eller et salgssted. [Se grænserne for, hvornår du har forhøjet forudbetaling med rejsekort anonymt.](#)

Rejsekort anonymt og introduktionsrabat

Med rejsekort anonymt får du ingen introduktionsrabat, som du gør med de øvrige korttyper.

[Find nærmeste salgssted](#)

- ✓ Kan lånes ud til andre
- ✓ Kan købes og bruges på stedet
- ✗ Kan ikke købes online
- ✗ Giver mulighed for den største mængderabat

NB Du indbetaler 100 kr. (til at rejse for) ved køb af dit rejsekort.

Kortet er gyldigt i fem år.

Da klager på check ind standen og på rejsekortautomaten på Nørreport Station fik tydelig information om, at hans rejsekort ikke kunne benyttes, og dermed var vidende om, at han ikke var checket ind, kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

Hertil har klageren anført:

”DSB kommer med en længere udredning om hvad det vil sige at have gyldig rejsehjemmel og hvordan man sikrer sig at have dette.

Ud fra dette kommer de frem til at kontrolafgiften er udstedt på et gyldigt grundlag.

Dette er givetvis også rigtigt, men jeg synes ikke at DSB fyldestgørende forholder sig til om de har opfyldt deres informationsansvar.

DSB hævder at jeg har været tilstrækkeligt informeret om at mit rejsekort kunne udløbe ved at check ind standen efter kortets udløb gav besked om at kortet var udløbet.

Jeg tillader mig her at korrigere DSBs udsagn om at beskeden i på check ind standen var "Ugyldigt rejsekort; Ring til kundecenter på 70 11 33 33".

Beskeden på check ind standen var "Rejsekort udløbet".

Dette er væsentligt, da beskeden "Ugyldigt rejsekort" kunne have indikeret at kortet var defekt, fx grundet slitage eller lignende.

Beskeden "Rejsekort udløbet" gav derimod ingen mening for mig, da jeg ikke var klar over at et rejsekort kunne udløbe.

Derudover finder DSB det relevant at nævne at jeg kunne have fået en besked om at kortet var ugyldigt, såfremt jeg havde forsøgt at checke ind på rejsekortautomaten. Jeg finder det på ingen måde rimeligt at forlange at jeg skulle have forsøgt denne mulighed.

DSB fremhæver også at det er muligt på rejsekortautomaten at få oplyst hvornår et rejsekort udløber. Dette har jeg efterfølgende afprøvet og det er korrekt at denne oplysning er tilgængelig, men det ses ikke på forsiden. Man skal derimod trykke på en knap der hedder "Min side/Mit rejsekort" (jeg kan ikke huske den præcise tekst).

Denne knap har jeg aldrig trykket på i de fem år hvor jeg dagligt har brugt mit rejsekort. Jeg føler mig ikke informeret om at jeg havde pligt til at undersøge denne side nærmere.

Samlet set mener jeg ikke at DSB har opfyldt deres informationsansvar. Det er ganske enkelt ikke godt nok at ens rejsekort udløber uden forvarsel. Det ville være ganske simpelt at programmere check in/check ud standen til at give en forvarsel i god tid før kortets udløb. Dette er ligeledes gældende for rejsekortautomaten i forbindelse med optankning. Det er simpelthen ikke rimeligt at man skal have sådan en besked, når det er for sent. Her udviser DSB i den grad manglende forståelse for deres primære kundegruppe, pendlerne, som er vant til at have en fast rutine og som har planlagt deres transport i forhold til deres arbejdsliv så de kan overholde aftaler og møder. Det er ikke rimeligt at man en travl morgen lige pludselig skal tage stilling til en besked som man ikke forstår og derved havner i sådan en "fælde".

Derudover mener jeg også at DSB i behandlingen af sine kunder udnytter at de har en monopol-lignende fordel på den ydelse de sælger. De ved med andre ord at jeg ikke har andre direkte sammenlignelige alternativer til deres ydelse og derfor har de ingen interesse i at give mig en fair behandling. Samtidig er de formentlig også klar over at jeg efter denne behandling ville "skifte selskab" hvis jeg havde denne mulighed. Hvis man sælger en ydelse som man har monopol på (eller noget der ligner) har man også et skærpet informationsansvar og i det hele taget en skærpet pligt til at agere ordentligt."

Til dette har indklagede svaret:

"DSB skal gøre opmærksom på, at klager ved forsøg på check ind den 23. april på Nørreport Station tydeligt blev gjort opmærksom på, at det ikke var muligt at gennemføre et check ind med det benyttede anonyme rejsekort.

Klager er i sådan en situation ansvarlig for at sikre sig gyldig billet til rejsen på anden vis. Vælger klager at stige på toget, vel vidende at han ikke havde checket ind, er der grundlag for at udstede og fastholde en kontrolafgift.

Klager har haft adgang til informationer om, hvilke vilkår der gælder for anonyme rejsekort, herunder at et rejsekort udløber efter 5 år. I henhold til Selvbetjeningsprincippet, har kunden et ansvar for at sætte sig ind i de regler og vilkår, der gælder for det benyttede billetprodukt.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand