

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2019-0209
Klageren:	XX 4340 Tølløse
Indklagede: CVRnummer:	DSB Fjern- og Regionaltog A/S 25050053
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind og fejlagtigt fremsendte rykkerskrivelser
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi hun hørte lyden for korrekt check ind Indklagede fastholder kontrolafgiften og har beklaget fejlen med rykkerskrivelserne
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 19. februar 2020 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 25. juni 2019 rejse med tog fra Roskilde st. og ville som rejsehjemmel anvende sit rejsekort. Ifølge klageren checkede hun sit kort ind på standen, som befinder sig på peron 1, ved indgangen til hovedbygningen, og hørte lyden for korrekt check ind på standen, før hun steg om bord på toget.

Ved kontrol kl. 13:33 af hendes kort, var der ikke registreret noget check ind, hvorfor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Efter hun steg af toget på Tølløse st. ville hun se, om kortet virkede og foretog et check ud.

Denne handling fremgår ikke af selve rejsekorthistorikken, men er registreret på selve standerens log på følgende måde:

VAL_37243-1391eb: Data fra check ud kortlæser på Tølløse station, hvor kundens kontakt med kortlæseren kan ses kl. 13:42

152	25-06-2019	13:42:52:0	VAL	1391eb	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION
153	25-06-2019	13:42:52:0	VAL	1391eb	3	101	Screen displayed	Name : SCR_CHECKOUT_MISSING_CI

Der er kommet en fejlmeddelelse om, at kortet ikke var checket ind benævnt "MISSING CI" i den grønne overstregning ovenfor.

Klagerens rejsekorthistorik viser, at hun den 25. juni kl. 10:35 foretog et check ud på Roskilde st. og næste aktivitet er kl. 13:33, hvor der er sat et kontrolmærke i forbindelse med scanning af klagers rejsekort ved billetkontrol i toget:

REJSEKORT		Historik for rejsekort		REJSEKORT	
Kortnr.: <input type="text"/>		Chipnr.:			
Transakt.type: Alle		Handlingstype: Alle			
Lokation:		Udstyrsnr.:			
Fra dato: 24-06-2019 12:00:00		Til dato: 26-06-2019 14:00:00			
Regnskabsperiode:		Sidst opdateret: 23-07-2019 12:30:12			

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.beleb	Forudbetaling
26-06-2019 13:26:58	26-06-2019 13:39:15	01-06-2019	Check ind	Check ind		423	159	Dianalund St.	VAL_100_68-13F455	EasyTrip	145,80	-25,00	25,00	25,00
26-06-2019 09:45:17	26-06-2019 10:05:10	01-06-2019	Check ud	Check ud		422	158	Dianalund St.	VAL_100_65-134538	EasyTrip	170,80	4,50	-4,50	25,00
26-06-2019 09:25:40	26-06-2019 09:55:36	01-06-2019	Kontrolmærke	Kontrol		421	158	Tølløse St.	MARK_M_OV_LOK_HEBU-796950		0,00	0,00	0,00	0,00
26-06-2019 09:04:11	26-06-2019 09:20:02	01-06-2019	Check ind	Check ind		421	158	Tølløse St.	VAL_372_29-139340	EasyTrip	166,30	-25,00	25,00	25,00
26-06-2019 09:02:17	26-06-2019 09:04:43	01-06-2019	Tank-op	Tank-op		420		Tølløse St.	DSB_Ta_RVM_1_01-49389		191,30	100,00	100,00	0,00
25-06-2019 13:33:58	25-06-2019 14:33:02	01-06-2019	Kontrolmærke	Kontrol		419		Hvalse St.	MARK_4_9396-961E7		0,00	0,00	0,00	0,00
25-06-2019 13:33:46	25-06-2019 14:33:02	01-06-2019	Kontrolmærke	Kontrol		419		Hvalse St.	MARK_4_9396-961E7		0,00	0,00	0,00	0,00
25-06-2019 10:35:53	25-06-2019 10:46:21	01-06-2019	Check ud	Check ud		419	157	Roskilde St.	VAL_485_76-13D01B	EasyTrip	91,30	-1,00	1,00	25,00
25-06-2019 10:09:44	25-06-2019 10:25:43	01-06-2019	Check ind	Check ind		418	157	Tølløse St.	VAL_372_33-13F355	EasyTrip	92,30	-25,00	25,00	25,00

Logs fra de tre check ind-standere på det omhandlede tidspunkt:

13:01:17:0 VAL	13cca1	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STO	Text: God rejse
13:01:20:0 VAL	13cca1	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY	Text: Check ind
13:02:11:0 VAL	13cca1	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDAT	Card number : 300
13:02:12:0 VAL	13cca1	3	101	Screen displayed	Name : SCR_CHECKIN_INSUFFICIENT_F	Text: Saldo for
13:02:16:0 VAL	13cca1	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY	Text: Check ind
13:15:01:0 VAL	13cca1	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
13:20:40:0 VAL	13cca1	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_F	Card number : 864
13:20:41:0 VAL	13cca1	2	104	Transaction time	TTIM01: 62	
13:20:41:0 VAL	13cca1	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STO	Text: God rejse
13:20:43:0 VAL	13cca1	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY	Text: Check ind
13:23:43:0 VAL	13cca1	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_F	Card number : 231
13:23:43:0 VAL	13cca1	2	104	Transaction time	TTIM01: 54	
13:23:43:0 VAL	13cca1	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STO	Text: God rejse
13:23:45:0 VAL	13cca1	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY	Text: Check ind

13:03:28:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: God rejse
13:03:30:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Check ind
13:05:32:0	VAL	13d206	3	87	Successfu	Transactic	Card number : 34
13:05:32:0	VAL	13d206	2	104	Transactic	TTIM01: 58	
13:05:33:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: God rejse
13:05:35:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Check ind
13:07:13:0	VAL	13d206	3	87	Successfu	Transactic	Card number : 34
13:07:13:0	VAL	13d206	2	104	Transactic	TTIM01: 55	
13:07:13:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: God rejse
13:07:15:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Check ind
13:14:58:0	VAL	13d206	3	87	Successfu	Transactic	Card number : 24
13:14:58:0	VAL	13d206	2	104	Transactic	TTIM01: 56	
13:14:58:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: God rejse
13:15:00:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Check ind
13:15:01:0	VAL	13d206	3	78	UD files u	UD files upload	successfull
13:15:09:0	VAL	13d206	3	75	EOD files	EOD files download	startup
13:15:09:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Vent venli
13:15:41:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Ude af dri
13:15:48:0	VAL	13d206	3	76	EOD files	EOD files download	success
13:15:49:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Check ind
13:15:49:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Ude af dri
13:15:58:0	VAL	13d206	2	58	EOD files	sysparao.(256 eqtpar
13:15:58:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Check ind
13:15:59:0	VAL	13d206	3	78	UD files u	UD files upload	successfull
13:17:55:0	VAL	13d206	3	87	Successfu	Transactic	Card number : 29
13:17:55:0	VAL	13d206	2	104	Transactic	TTIM01: 87	
13:17:56:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: God rejse
13:17:58:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Check ind
13:17:59:0	VAL	13d206	3	87	Successfu	Transactic	Card number : 21
13:17:59:0	VAL	13d206	2	104	Transactic	TTIM01: 56	
13:17:59:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: God rejse
13:18:01:0	VAL	13d206	3	101	Screen dis	Name : SC	Text: Check ind

Til ovenstående bemærker ankenævnet, at i det tidsrum (sekunder), hvor rejsekortsystemet opdaterer, vil der komme en besked på displayet om "Vent venligst" og "Ude af drift", og det er ikke muligt at checke ind i dette tidsrum.

Når opdateringen er færdig, går skærmen tilbage til normal status, hvor den er klar til check ind. Således fx i tidsrummet fra kl. 13:15:09 til 13:15:48, hvorefter der blev checket ind kl. 13:15:49.



Check ind ekstra-standeren:

13:03:30:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: God rejse
13:07:05:0	VAL	13f2ad	3	87	Successful	Transactive	Card number : 291
13:07:05:0	VAL	13f2ad	2	104	Transactive	TTIM01: 54	
13:07:05:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: God rejse
13:07:46:0	VAL	13f2ad	3	87	Successful	Transactive	Card number : 102
13:07:46:0	VAL	13f2ad	2	104	Transactive	TTIM01: 68	
13:07:46:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: Fortsat re
13:11:16:0	VAL	13f2ad	3	87	Successful	Transactive	Card number : 210
13:11:16:0	VAL	13f2ad	2	104	Transactive	TTIM01: 54	
13:11:16:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: God rejse
13:11:39:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: EKSTRA
13:11:41:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: EXTRA
13:11:44:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: EKSTRA
13:11:51:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: EXTRA
13:11:51:0	VAL	13f2ad	2	92	Ticket pro	Transactive	Card number Graphic
13:11:52:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: Du mU(0x00
13:12:02:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: EKSTRA
13:12:04:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: EXTRA
13:12:05:0	VAL	13f2ad	2	92	Ticket pro	Transactive	Card number Graphic
13:12:05:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: Du mU(0x00
13:14:07:0	VAL	13f2ad	3	87	Successful	Transactive	Card number : 275
13:14:07:0	VAL	13f2ad	2	104	Transactive	TTIM01: 58	
13:14:07:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: God rejse
13:15:01:0	VAL	13f2ad	3	78	UD files up	UD files upload	successful
13:22:13:0	VAL	13f2ad	3	87	Successful	Transactive	Card number : 372
13:22:13:0	VAL	13f2ad	2	104	Transactive	TTIM01: 58	
13:22:13:0	VAL	13f2ad	3	101	Screen display	Name : SC	Text: God rejse

Efter at klageren havde anmodet DSB om at annullere kontrolafgiften, fordi hun ca. 10 minutter inden afrejsen havde checket korrekt ind på sit rejsekort, og altid var omhyggelig med at checke ind, fastholdt DSB kontrolafgiften, da check ind ikke fremgik i Back Office.

Dette indbragte klageren for DSB's Kundeambassadør og tilføjede, at brugeren ikke havde mulighed for at dokumentere, at der var foretaget korrekt check ind på den måde, som rejsekortsystemet var opbygget. Hun havde både hørt lyden og set teksten OK på displayet.

Ved en fejl i DSB blev der sendt en rykkerskrivelse og en opkrævning til klageren for endnu en kontrolafgift udskrevet 5 minutter efter den påklagede. Dagen efter beklagede DSB dette og frafaldt den ene kontrolafgift. Ved endnu en fejl sendte DSB klageren en rykker, selv om sagen var under behandling ved Kundeambassadøren. Da DSB ikke kunne se, at sagen verserede dér fastholdt de rykkerskrivelsen.

Efter at klageren sendte DSB dokumentation fra Kundeambassadøren, undskyldte DSB det passerede og beklagede de gener, som det havde påført klageren, at de uretmæssigt at sendt rykkerskrivelsen.

Kundeambassadøren udtalte, at der ikke var grundlag for at udtale kritik af DSB's afgørelse om kontrolafgiften, da der ikke havde været registreret fejl på Rejsekortudstyret og check ind i ikke var registreret.

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 rejsekortsystemet.

Ankenævnet har fra DSB modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på hendes rejsekort, og at alle tre standere var fuldt funktionsdygtige i tidsrummet.

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 ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

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.

Vedrørende de fejlagtige rykkerskrivelser:

Ankenævnet finder ikke grundlag for at sanktionere de beklagelige fejl, som DSB har undskyldt, inden klagen blev indgivet til ankenævnet.

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 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 ønsker, at klage over DSBs afgørelse om kontrolafgift og selve processen af behandlingen af min sag. Jeg foretog et check ind på Roskilde station, den 25.06.2019. Jeg hørte lyden og så på skærmen 'OK', som jeg plejede at gøre. Der var trængsel på stationen og var både passagerer foran og efter mig, der foretog et check ind kort tid imellem, nærmest samtidigt. Jeg var sikker på at mit check ind var registreret på mit kort, da jeg steg op på toget. Da jeg, som bruger intet andet bevis havde fået for det korrekte check ind end lyden og teksten på skærmen, kunne jeg ikke bevise til kontrolløren, at jeg havde foretaget et korrekt check ind. Jeg mente at kontrolafgiften var uberettiget, derfor sendte jeg en skriftlig klage om kontrolafgiften til DSB Kundecenter på samme dag, d.25.06.19.

På trods af, at min sag var under behandling hos DSB Kundecenter, modtog jeg via post d.23.07.2019 en rykker med fejl på 1.600 kr.-, da der blev udskrevet 2 afgifter på samme strækning inden for 5 minutter. Jeg kontaktede DSB Kundecenter både pr. telefon og skriftligt d.29 og d.30.juli og gjorde sagsbehandleren opmærksom på, at DSB sendte mig en uberettiget rykker og ovenikøbet med fejl. For at understrege; min sag var stadig under behandling og derfor burde DSB Kundecenter og bogføringsafdelingen sørge for, at betalingsfristen var sat i bero. DSB havde anerkendt fejlen på rykkerbrevet, men valgte at sende en anden rykker i stedet for at sætte betalingsfristen i bero.

Den 24.07.19 modtog jeg en besked fra DSB Kundecenter, hvori DSB fastholdt afgørelsen. Jeg var stadig uenig i afgørelsen, da jeg mente, jeg havde haft et gyldigt kort med til rejsen. Jeg sendte en klage til kundeambassadøren d.25.07.19 omkring afgørelsen. Jeg fik det på skrift fra Kundeambassadøren, at betalingsfristen på min kontrolafgift var sat i bero, indtil der var truffet en endelig afgørelse. Mens jeg ventede svar fra Kundeambassadøren, fik jeg endnu en rykker i min e-boks. Jeg gjorde igen medarbejderen i DSB Kundecenter opmærksom på, at de burde sætte betalingsfristen i bero mens sagen var under behandling.

Først d.15.8.19 fik jeg en skriftlig undskyldning fra DSB om, at der var sket en fejl internt hos dem, og derfor måtte jeg se bort fra de rykkergebyrer, jeg havde modtaget.

D.20.9.19 sendte Kundeambassadøren et svar om, at DSB valgte at fastholde kontrolafgiften.

Jeg mener stadig, at jeg har foretaget et korrekt check ind på Roskilde station den 25.06.2019. Jeg oplevede, at selve klageprocessen var belastende, og medførte en del gener i form af stress. Jeg følte mig truet og presset. Jeg mangler stadig svar på, hvordan DSB er kommet til afgørelsen i min sag, og hvis sagsbehandlere har tjekket Rejsekortsystemets back-end service eller ej.”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at der den 25. juni 2019, kl. 13:38, blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Roskilde til Tølløse. Ved kontrollen i toget foreviste klager et rejsekort. Ved kontrol af kortet kunne det konstateres, at der ikke var foretaget et check ind. Kontrolafgiften er dermed udstedt og fastholdt på et berettiget grundlag.

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 1. juni 2019:

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 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 førstkommende 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). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

.....

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. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.*

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. Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke.

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 transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden 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.

En gennemgang af klagers rejsehistorik viser, at klager den 25. juni kl. 10:35 foretog et check ud på Roskilde Station. Næste aktivitet på klagers rejsekort er kl. 13:33, hvor der er afsat et kontrolmærke i forbindelse

med scanning af klagers rejsekort ved billetkontrol i toget. Klager var dermed ikke checket ind på rejsekort ved kontrollen i toget og havde derfor ikke gyldig billet til rejsen.

På næste side er indsat et udsnit, som viser registreringerne på klagers rejsekort back-office. Som det ses af rejsehistorikken, er registreringerne fortløbne, ubrudte og kontinuerte. Som registreringerne også viser, har klager uden problemer checket ind og ud på sit rejsekort både før og efter kontrollen i toget.

[udeladt gengivet ovenfor]

Klager har ikke oplyst, hvilken check ind stander på Roskilde Station, som blev benyttet. Der er den 25. juni ikke registreret fejl på Rejsekortudstyr på Roskilde Station, og en gennemgang af data for alle check ind standere på stationen viser, at disse har været benyttet af andre rejsende den 25. juni.

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

Under sagsforløbet har klager på grund af en manuel fejl hos DSB modtaget en rykker hvor der opkræves betaling af to kontrolafgifter. Dette er yderst uheldigt, og DSB undskylder denne fejl over for klager. Denne omstændighed kan dog ikke ændre på, at kontrolafgiften er berettiget udstedt.

Da klager ikke var checket ind på rejsen den 25. juni 2019, kan DSB ikke imødekomme klagers krav om fritagelse for betaling af kontrolafgiften.”

Hertil har klageren anført:

”DSB påstår i sit svar til Ankenævnet, at jeg ikke havde checket ind på rejsen den 25. juni 2019, og jeg havde ikke oplyst, hvilken check ind stander på Roskilde Station, som blev benyttet. Jeg er uenig, da jeg havde foretaget et korrekt check ind på Roskilde Station, på perron 1, ved indgangen til hovedbygningen, før min rejse begyndte. I øvrigt finder jeg det dybt bekymrende, at man ikke kan se på mit rejsekorts back-office, at jeg havde foretaget et prøve check ud i Tølløse den 25. juni 2019, efter jeg modtog en kontrolafgift, for at se, om mit kort virker, som det burde. Det beviser overfor mig, at ikke alle interaktioner med check ind standarden bliver registreret, selvom DSB påstår det modsatte.

Derudover havde DSB sendt en mangelfuld dokumentation til ankenævnet. Jeg modtog to rykkere, som var uberettigede, ikke en.”

Til dette har DSB svaret:

”Registreringer back-office fra klagers rejsekort kan ikke bekræfte, at der med klagers rejsekort blev foretaget et check ind på Roskilde Station den 25. juni. Som det fremgår af loggen herunder, er der klokken 10:35 foretaget et check ud på Roskilde Station. Næste aktivitet på klagers rejsekort er ved kontrollen i toget kl. 13:33. Det fremgår også af loggen, at registreringerne fra klagers rejsekort er ubrudte og kontinuerte, hvilket viser, at der ikke er aktiviteter fra rejsekortet, som ikke er blevet registreret back-office.

Kortnummer	Oprettelsesdato	Første transaktionsdato
	31-07-2018	27-02-2017

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppested
424	17	26jun19:14:24:08	26jun19:14:10:54	4,5		CSC Fare product check out	Tølløse St. (tog)
423	17	26jun19:13:39:15	26jun19:13:26:58	-25		CSC Fare product check in	Dianalund St. (tog)
422	16	26jun19:10:05:10	26jun19:09:45:17	4,5		CSC Fare product check out	Dianalund St. (tog)
421,11	16	26jun19:09:55:36	26jun19:09:25:40	0		CSC Inspection	Tølløse St. (tog)
421	16	26jun19:09:20:02	26jun19:09:04:11	-25		CSC Fare product check in	Tølløse St. (tog)
420	15	26jun19:09:04:43	26jun19:09:02:17	100		CSC Tpurse product operation	Tølløse St. (tog)
419,2079	15	25jun19:14:33:02	25jun19:13:33:58	0		CSC Inspection	Hvaløse St. (tog)
419,11	15	25jun19:14:33:02	25jun19:13:33:46	0		CSC Inspection	Hvaløse St. (tog)
419	14	25jun19:10:46:21	25jun19:10:35:53	-1		CSC Fare product check out	Roskilde St. (tog)
418	14	25jun19:10:25:43	25jun19:10:09:44	-25		CSC Fare product check in	Tølløse St. (tog)
417	13	20jun19:09:48:05	20jun19:09:32:16	9		CSC Fare product check out	Bagmarken St. (tog)

DSB kan bekræfte at der er sendt endnu en rykkerskrivelse til klager den 1. august 2019. DSB beklager, at kopi af denne ikke har været medsendt til Ankenævnet.

Til et rejsekortnummer er der tilknyttet et chipnummer. Klagers rejsekort har chipnummer: [udeladt].

Data fra Rejsekorts database viser følgende registrering fra den check ud stander på Tølløse Station, hvor klager den 25. juni 2019 kl. 13:42 har forsøgt at foretage et check ud:

VAL_37243-1391eb: Data fra check ud kortlæser på Tølløse station, hvor kundens kontakt med kortlæseren kan ses kl. 13:42

152	25-06-2019	13:42:52:0	VAL	1391eb	3	91	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION
153	25-06-2019	13:42:52:0	VAL	1391eb	3	101	Screen displayed	Name : SCR_CHECKOUT_MISSING_CI

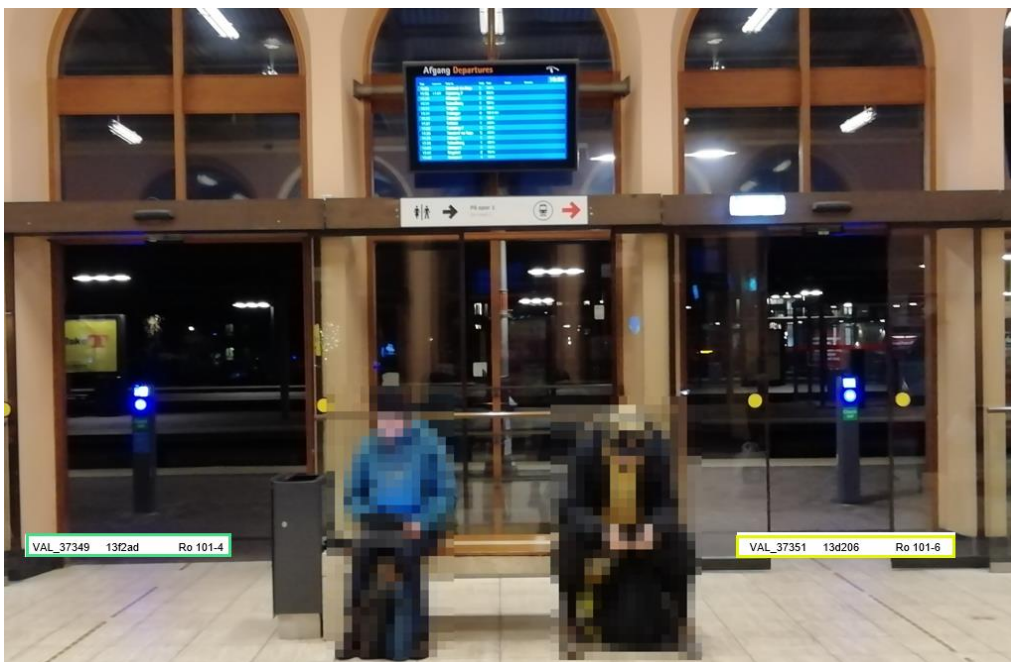
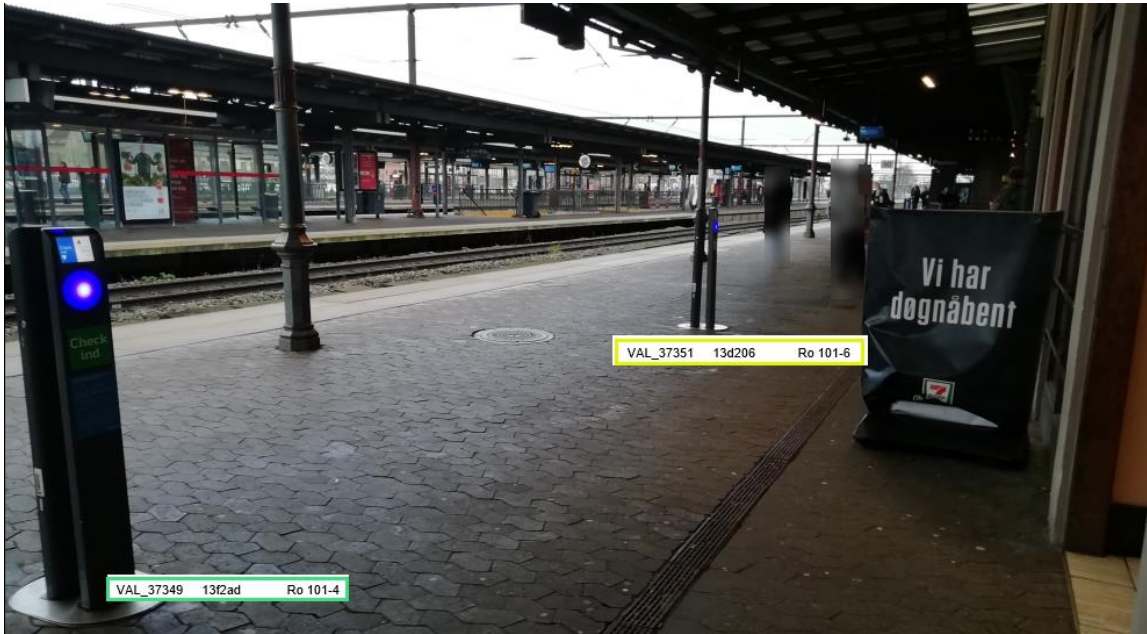
Som det fremgår, har klager i check ud standerens display fået meddelelsen "Fejl: Check-out_Missing_CI".[manglende check ind]

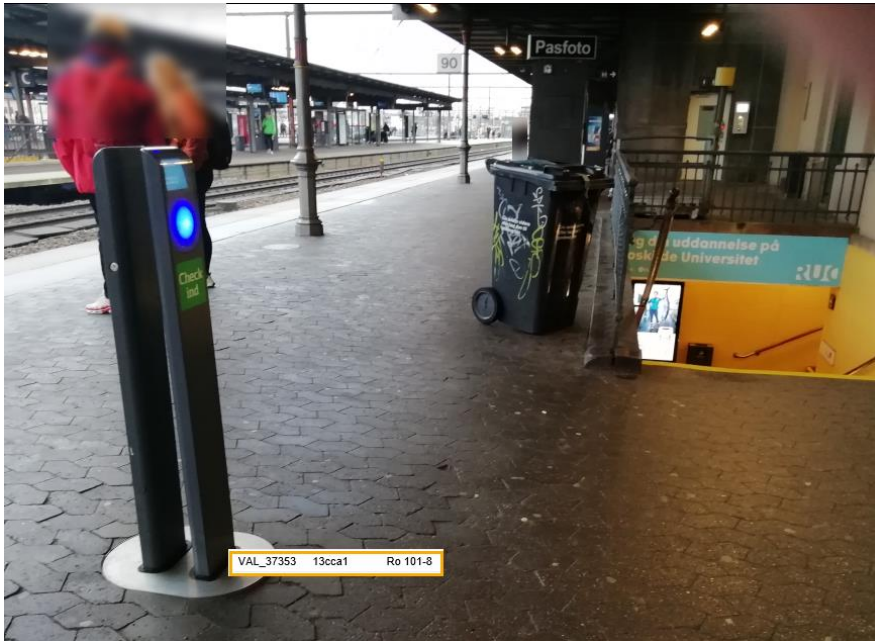
Vedhæftet er log-filer fra tre check ind standere på Roskilde Station. Ud fra klagers oplysninger antages det, at det er én af disse tre standere, som klager den 26. juni 2019 ville benytte til check ind.

De tre standere er placeret på stationen som vist herunder.

Da klagers rejsekortnummer ikke fremgår af registreringerne i de tre logs, kan klager rejsekort ikke have været i kontakt med disse rejsekort standere den 26. juni.

Oversigt udstyr											
Type	Sted	Navn	Label	Ejer	Operatør	SAM ID	Overvåget	Drift	Tilstand	Komm.	Seneste hændelse
TX	Roskilde_1	VAL_37349	Ro 101-4	DSB	DSB	13f2ad	Yes	OK	In service	OK	08/01/20 06:48:26
TX	Roskilde_1	VAL_37350	Ro 101-5	DSB	DSB	13c61f	Yes	OK	In service	OK	08/01/20 07:02:51
TX	Roskilde_1	VAL_37351	Ro 101-6	DSB	DSB	13d206	Yes	OK	In service	OK	08/01/20 07:17:33
TX	Roskilde_1	VAL_37352	Ro 101-7	DSB	DSB	1391e6	Yes	OK	In service	OK	08/01/20 06:49:40
TX	Roskilde_1	VAL_37353	Ro 101-8	DSB	DSB	13cca1	Yes	OK	In service	OK	08/01/20 07:02:40





”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand