

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2020-0090
Klageren:	XX 8800 Viborg
Indklagede: CVRnummer:	DSB Fjern- og Regionaltog 25050053
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på rejsekort, da saldoen var for lav
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at rejsekortautomaten på både Bjerringbro st. og Viborg st. gav fejlmeddelelser ved hans forsøg på at tanke rejsekortet op
Ankenævnets sammensætning:	Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. september 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. april 2020 rejse med tog fra Bjerringbro st. kl. 19:44 til Viborg st.

Ifølge klageren forsøgte han forinden i Rejsekortautomaten på Bjerringbro st. at tanke sit Rejsekort op, men maskinen gik i tomgang, mens den ventede på at behandle betalingen. Imens rullede toget ind på perronen, og automaten meldte, at købet var annulleret. Klageren havde ikke tid til at købe billet i billetautomaten i stedet og steg derfor på toget, selv om han vidste, at det var med risiko for at blive pålagt en kontrolafgift.

Kl. 19:47 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor kontrolløren noterede, at klageren intet foreviste, og pålagde ham en kontrolafgift på 750 kr.

Den 27. april 2020 anmodede klageren DSB om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han tidligere på dagen den 25. april 2020 på udrejsen flere gange havde forsøgt at tanke op på Viborg st., men hver gang meldte automaten "ude af drift", når han kom til betalingsmodulet. Det samme skete på hjemrejsen i automaten på Bjerringbro st. Da hans dankort og rejsekort ellers virkede uden problemer, ville han ikke betale en kontrolafgift for en sådan fejl.

DSB fastholdt kontrolafgiften, da de havde undersøgt driften på Rejsekortudstyret på Bjerringbro st., som ikke havde været fejlbehæftet, og som havde været benyttet af andre rejsende forud for klagerens rejse.

Under den efterfølgende ankenævns sag har DSB indsendt logs fra den 25. april 2020 fra automaten på Bjerringbro st.

	Date	Station	Source	SAMId	EventName	EventText
2	25-04-2020 02:00:12	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Printer failure	Spooler is stopped (or unable to communicate with printer)
3	25-04-2020 02:00:12	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
4	25-04-2020 02:00:16	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
5	25-04-2020 02:00:16	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
6	25-04-2020 02:00:16	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
7	25-04-2020 02:00:17	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
8	25-04-2020 02:00:17	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
9	25-04-2020 02:25:31	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	SPS Connection Startup with Ip	10.64.59.20
10	25-04-2020 02:25:48	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	SPS connection failure	Error during equipment registration
11	25-04-2020 02:26:07	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	SPS disconnected	
12	25-04-2020 02:26:15	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	SPS Connection Startup with Ip	10.64.59.20
13	25-04-2020 02:26:32	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	SPS Connection successful	
14	25-04-2020 02:26:36	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
15	25-04-2020 02:26:36	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
16	25-04-2020 02:27:47	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	SPS disconnected	
17	25-04-2020 02:28:17	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	SPS Connection Startup with Ip	10.64.59.20
18	25-04-2020 02:28:19	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	SPS Connection successful	
19	25-04-2020 02:28:22	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	

20	25-04-2020 02:28:22	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
21	25-04-2020 02:40:44	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
22	25-04-2020 02:40:45	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
23	25-04-2020 02:40:46	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
24	25-04-2020 02:40:52	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
25	25-04-2020 02:40:52	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
26	25-04-2020 02:45:43	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
27	25-04-2020 02:45:44	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
28	25-04-2020 02:45:44	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
29	25-04-2020 02:45:48	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
30	25-04-2020 02:45:49	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
31	25-04-2020 02:49:28	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
32	25-04-2020 03:00:02	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
33	25-04-2020 03:38:17	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
34	25-04-2020 03:38:17	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
35	25-04-2020 03:38:28	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
36	25-04-2020 03:38:37	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
37	25-04-2020 03:38:38	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
38	25-04-2020 03:39:42	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
39	25-04-2020 06:00:02	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
40	25-04-2020 06:50:13	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
41	25-04-2020 06:50:14	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
42	25-04-2020 06:50:14	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
43	25-04-2020 06:50:18	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
44	25-04-2020 06:50:18	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
45	25-04-2020 07:43:11	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
46	25-04-2020 07:43:11	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
47	25-04-2020 07:43:24	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
48	25-04-2020 07:43:35	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
49	25-04-2020 07:43:36	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
50	25-04-2020 10:00:01	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
51	25-04-2020 10:53:59	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
52	25-04-2020 10:53:59	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
53	25-04-2020 10:54:00	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
54	25-04-2020 10:54:04	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
55	25-04-2020 10:54:04	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
56	25-04-2020 10:59:40	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
57	25-04-2020 11:25:30	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Successful ticketing transaction	3084 <input type="text"/>
58	25-04-2020 11:30:01	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
59	25-04-2020 11:47:47	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
60	25-04-2020 11:47:47	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
61	25-04-2020 11:48:04	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
62	25-04-2020 11:48:14	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
63	25-04-2020 11:48:15	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
64	25-04-2020 13:50:34	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Successful ticketing transaction	3084 <input type="text"/>
65	25-04-2020 13:50:40	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Print request	BankReceipt
66	25-04-2020 13:50:46	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Print request	TVM_ProductSaleReceipt
67	25-04-2020 14:00:01	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
68	25-04-2020 14:00:02	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
69	25-04-2020 14:58:26	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
70	25-04-2020 14:58:26	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
71	25-04-2020 14:58:27	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
72	25-04-2020 14:58:31	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
73	25-04-2020 14:58:31	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
74	25-04-2020 15:02:20	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
75	25-04-2020 15:52:30	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD

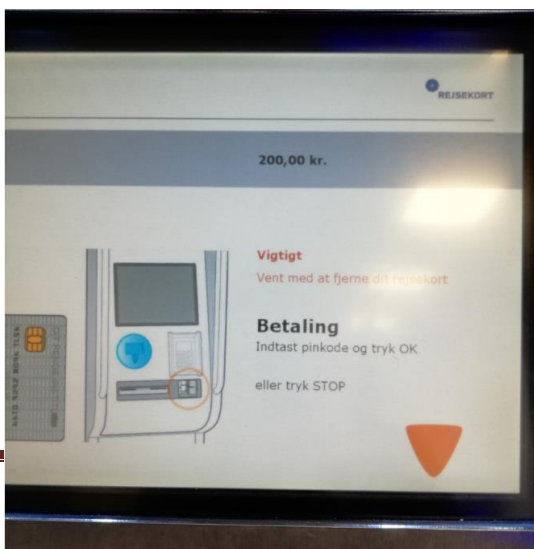
76	25-04-2020 15:52:31	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
77	25-04-2020 15:52:39	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
78	25-04-2020 15:52:48	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
79	25-04-2020 15:52:49	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
80	25-04-2020 17:45:42	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Successful ticketing transaction	308430
81	25-04-2020 18:00:01	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
82	25-04-2020 18:00:02	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
83	25-04-2020 19:02:04	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
84	25-04-2020 19:02:05	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
85	25-04-2020 19:02:06	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
86	25-04-2020 19:02:09	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
87	25-04-2020 19:02:10	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
88	25-04-2020 19:02:10	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
89	25-04-2020 19:02:29	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
90	25-04-2020 19:25:09	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EFT Failure	Bank card forgotten
91	25-04-2020 19:57:31	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
92	25-04-2020 19:57:31	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
93	25-04-2020 19:57:47	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
94	25-04-2020 19:57:58	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
95	25-04-2020 19:57:59	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
96	25-04-2020 20:29:30	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Successful ticketing transaction	308430 2
97	25-04-2020 20:29:37	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Successful ticketing transaction	308430 2
98	25-04-2020 20:30:01	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
99	25-04-2020 20:30:27	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Successful ticketing transaction	308430 2
100	25-04-2020 20:30:31	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Print request	BankReceipt
101	25-04-2020 20:30:37	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	Print request	TVM_ProductSaleReceipt
102	25-04-2020 20:45:01	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
103	25-04-2020 22:00:01	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
104	25-04-2020 23:06:22	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	command from Back Office	INIEOD
105	25-04-2020 23:06:23	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download startup	
106	25-04-2020 23:06:24	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	EOD files download successful	
107	25-04-2020 23:06:28	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	
108	25-04-2020 23:06:28	Bjerringbro	ARR_Bj_RVM_101	45151	UD files upload successful	

Sekretariatet har forespurgt DSB:

”Til brug for den videre sagsbehandling skal vi anmode DSB om at indsende logs fra de pågældende RVM, som klageren gør gældende skrev "ude af drift" ved hans forsøg på check ind. Vi skal endvidere høre, om det er muligt at indhente logs via SPOC og EW om den besked, som displayet på RVM har vist i forbindelse med klagerens forsøg på tank op. Endelig skal vi anmode DSB om at undersøge, om man får beskeden "ude af drift" hvis man fjerner sit rejsekort for hurtigt fra RVM ved optankning.”

Hertil har DSB svaret:

”DSB kan oplyse, at hvis kunden fjerner enten rejsekortet eller betalingskortet for hurtigt i forbindelse med forsøg på tank op, vil kunden blive præsenteret for skærbillederne vist herunder.



Endvidere medsendes logfil fra RVM standerne på Bjerringbros Station, hvoraf det fremgår at denne har fungeret, og andre kunder har gennemført tank- op.”

Sekretariatet har videre spurgt:

”For god ordens skyld bedes DSB oplyse, om klagerens forsøg på optankning gengives i systemet. Dvs logger systemet også, når en transaktion ikke gennemføres? I bekræftende fald, hvilket nummer er klagerens forsøg i den vedhæftede Excell-fil? ”

Til dette har DSB svaret:

”DSB kan oplyse, at et forsøg på optankning, som ikke gennemføres, vil blive registreret som en fejlet transaktion i loggen. I loggen herunder er et eksempel på en fejlet transaktion markeret med gul.

I loggen fra Bjerringbro station den 25. april fremgår ikke en fejlet transaktion for et tank-op i det tidsrum, som klager oplyser, at transaktionen skulle være sket.

Klager har oplyst, at han forsøgte at tanke-op umiddelbart inden togafgang fra Bjerringbro Station. Det tog, klager rejste med, havde afgang fra Stationen kl. 19:44.

Af loggen fra Tank-op standeren på Bjerringbro Station fremgår, at denne stander ikke har være benyttet i tidsrummet 19:25 – 19:57.



25-04-2020 17:45:42	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 Successful ticketing transaction	30843		Reload
25-04-2020 18:00:01	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 18:00:02	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 19:02:04	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 command from Back Office	INIEOD		-
25-04-2020 19:02:05	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 EOD files download startup			
25-04-2020 19:02:06	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 EOD files download successful			
25-04-2020 19:02:09	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 command from Back Office	INIEOD		-
25-04-2020 19:02:10	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 19:02:10	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 19:02:29	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 command from Back Office	INIEOD		-
25-04-2020 19:25:09	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 EFT Failure	Bank card forgotten		
25-04-2020 19:57:31	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 command from Back Office	INIEOD		-
25-04-2020 19:57:31	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 EOD files download startup			
25-04-2020 19:57:47	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 EOD files download successful			
25-04-2020 19:57:58	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 19:57:59	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 20:29:30	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 Successful ticketing transaction	30843		Check out
25-04-2020 20:29:37	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 Successful ticketing transaction	30843		Check out
25-04-2020 20:30:01	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 20:30:27	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 Successful ticketing transaction	30843		Reload
25-04-2020 20:30:31	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 Print request	BankReceipt		Customer
25-04-2020 20:30:37	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 Print request	TVM_ProductSaleReceipt		Customer
25-04-2020 20:45:01	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 22:00:01	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 UD files upload successful			
25-04-2020 23:06:22	Bjerringbro	ARR_BJ_RVM_101	45151 command from Back Office	INIEOD		-

Klageren har til disse oplysninger anført følgende:

"Jeg kan oplyse at jeg ikke på noget tidspunkt har fjernet rejsekort eller dankort for hurtigt.

I alle tilfælde nåede jeg til betalingsdelen, tastede dankort pin da maskinen var klar - og fik så fejlmedling.

I Viborg meldte apparatet "ude af drift" umiddelbart efter jeg tastede OK, dette skete to gange.

I Bjerringbro ventede jeg 3-4 minutter MED rejsekortet i maskinen, hvorefter den meldte at transaktionen ikke var gennemført."

Rejsekort A/S har oplyst:

"Dette er processen for en direkte tank-op på RVM:

A T-purse reloading operation comprises the following steps:

- The customer presents the CSC [Rejsekort] to reload [i det blå punkt],
- The customer selects the amount to reload,
- The customer pays [med betalingskort i betalingsmodulet med pinkode og "ok", mens rejsekortet ligger i det blå punkt] the desired amount to reload (first payment phase only),
- The new T-purse [rejsekortsaldo] value is displayed,
- The required information is written in the CSC [Rejsekort],
- The transaction is recorded,
- The second payment phase is processed : payment confirmation, [betalingskortet fjernes derefter]
- The RVM [rejsekortautomaten] delivers a sale receipt (when requested),
- The RVM asks the user to remove the CSC [Rejsekort].

Noter og svar på spørgsmål:

Pin + OK sker is step 'first payment phase'

"Successful ticketing transaction" er det der sker i step 'The transaction is recorded', men kan muligvis også ske i steppet før (hvis skrivning på kortet fejler)

"Second payment phase" vil ikke ske hvis de foregående step ikke er lykkedes.

Som du selv nævner vil der ikke være logget noget hvis flowet afbrydes før 'The transaction is recorded'

"Bank Card Forgotten" logges (1.5 min) efter betalings terminalen beder kunden om at tage bank kortet (og det stadig er der), ser det ud til. "

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af de tekniske logs, som er fremlagt under sagen, og Rejsekorts forklaringer hertil sammenholdt med klagerens oplysning om at have fået fejlmeddelelse på skærmen, har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, hvorfor klageren ikke tankede korrekt op, idet der intet er logget på automaten omkring kl. 19:40, hvor klageren skulle have forsøgt at tanke op.

Ankenævnet kan således ikke fastslå, om rejsekortautomaten på Bjerringbro st. var eller ikke var fejlbehæftet omkring kl. 19:40, men det bemærkes, at der kl. 17:45 og 20:30 er gennemført "successful ticket transaction", som efter det oplyste betyder, at der er sket en optankning af rejsekort.

Klageren anfører, at han i 3-4 minutter ventede på, at optankningen ville blive gennemført, inden automaten meddelte, at transaktionen ikke blev gennemført, hvorefter toget ankom til perronen.

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. Klagerens rejsekort kunne ikke checkes ind grundet en for lav saldo på 20,40 kr.

Klageren steg ombord på toget uden at have billetteret på anden vis fx i billetautomaten på stationen.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev dermed pålagt med rette.

Klageren har oplyst, at han ikke havde tid til at købe billet i billetautomaten, da toget ankom til perronen, mens han forsøgte at tanke rejsekortet op.

Passageren må imidlertid selv sørge for at ankomme til afgangsdestinationen i så god tid, at der kan tages højde for sådanne uforudsete hændelser.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Fejl på Rejsekort automater i hhv. Viborg og Bjerringbro betød at jeg ikke kunne tanke penge på mit rejsekort, trods gentagne forsøg samme dag. Begge automater meldte "ude af drift" når jeg forsøgte at betale. Selve rejsekortet har ingen fejl. Jeg var nødt til at tage toget fra Bjerringbro til Viborg d 25/4 kl 19.40, efter igen at have forsøgt at tanke op. Jeg måtte ikke bruge de sidste penge på kortet, da saldoen var under 50 kr.

DSB påstår de ikke har fundet fejl på udstyret, jeg har ikke dokumentation herfor men jeg har 3 vidner der kan bekræfte at rejsekort automaten i Bjerringbro ikke virkede da jeg forsøgte at bruge den. Normalvis holder man ikke kunden ansvarlig for fejl på udstyr.

Jeg vil have annulleret kontrolafgiften DSB opkræver. Jeg har handlet i god tro, og regnede ikke med overhovedet at få udstedt en bøde når det skyldes en fejl på udstyr. Jeg har ikke på noget tidspunkt forsøgt at snyde mig fra at betale for rejsen."

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at der den 25. april 2020 blev udstedt en kontrolafgift til klager mellem Bjerringbro og Viborg Station, da klager ved kontrollen i toget ikke kunne forevis billet til rejsen. Klager har selv oplyst, at det ikke var muligt at foretage check ind på grund af for lav saldo på hans rejsekort. Da klager ikke havde billet til rejsen, er kontrolafgiften udstedt og fastholdt på et berettiget grundlag.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden selv ansvarlig for at sikre sig gyldig billet inden ombordstigning. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. januar 2020:

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 enkeltbillet købes kontant 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.

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 den påtrykte slutdestination. Dog gælder en zonebillet til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed. Information om særlige regler vedrørende tidsbe-

grænsninger/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.** For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejseens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende mm. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.

...

*Valideringsregler:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra
Rejsekort personligt	JA	JA	Muligt
Pendlerkort	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	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 Me-troselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

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 hører. 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 be-

der 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.

.....

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejse-kort 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.

Herunder er indsat back-office data fra klagers rejsekort, hvoraf det fremgår, at rejsekortet ikke har været benyttet i perioden 22. april til 7. maj. Det fremgår også, at saldoen på klagers rejsekort er på 20,24 kroner. Da der skal være en saldo på minimum 25 kroner for at foretage check ind, har det den 25. april ikke været muligt at gennemføre check ind med klagers rejsekort. Det vil først være muligt igen at benytte rejsekortet, når kortet er blevet tanket op og saldoen overstiger 25 kroner.

Som det også fremgår af data fra klagers rejsekort, er der den 25. april ikke afsat et kontrolmærke ved kontrollen i toget. På den udstedte kontrolafgift er det noteret, at klager ved kontrollen intet har forevist til DSB's medarbejder, ligesom der i DSB's dokumentation heller ikke forefindes et foto af den viste billet. Det er standardprocedure, at DSB's medarbejder ved kontrollen i toget tager fotos af den foreviste billet samt forevist id.

Disse forhold sammenholdt indikerer, at der ved kontrollen i toget intet blev forevist.

Transakt.type: Alle	Handlingstype: Alle
Lokation:	Udstyrsnr.:
Fra dato: 25-10-2019 12:00:00	Til dato: 07-05-2020 13:00:00
Regnskabsperiode:	
Sidst opdateret: 07-05-2020 12:27:25	

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling
22-04-2020 17:42:24	22-04-2020 19:12:35	01-04-2020	Check ud	Check ud		28	9		VAL_512_63-135DEE	EasyTrip	20,24	7,40	-7,40	25,00
22-04-2020 17:19:20	22-04-2020 19:12:33	01-04-2020	Check ind	Check ind		27	9		VAL_509_67-135017	EasyTrip	12,84	-25,00	25,00	25,00
22-04-2020 15:23:19	22-04-2020 19:12:33	01-04-2020	Check ud	Check ud		26	8		VAL_512_63-135DEE	EasyTrip	37,84	7,40	-7,40	25,00
22-04-2020 15:04:23	22-04-2020 19:12:31	01-04-2020	Check ind	Check ind		25	8		VAL_509_67-135017	EasyTrip	30,44	-25,00	25,00	25,00
20-04-2020 15:38:04	21-04-2020 05:39:12	01-04-2020	Check ud	Check ud		24	7		VAL_406_53-133F36	EasyTrip	55,44	7,40	-7,40	25,00
20-04-2020 15:22:53	21-04-2020 05:39:12	01-04-2020	Check ind	Check ind		23	7		VAL_406_52-1351E7	EasyTrip	48,04	-25,00	25,00	25,00
15-12-2019 00:58:18	15-12-2019 01:13:11	01-12-2019	Check ud	Check ud		22	6	Viborg St.	VAL_297_00-13C696	EasyTrip	73,04	-77,40	77,40	25,00

Ved forsøg på check ind ved for lav saldo, vil det blive oplyst på rejsekortstanderne, at check ind ikke kan gennemføres. I sådan en situation skal klager på anden vis købe billet til rejsen. Billet kan blandt andet købes i billetautomater på stationen.

Klager har oplyst, at han havde problemer med at tanke op på sit Rejsekort både på Bjerringbro og Viborg Station. DSB kan oplyse, at der ikke er registreret fejl på tank-op standen på Bjerringbro Station, hvilket også understøttes af, at andre kunder har kunnet gennemføre optankninger på stationen den pågældende dag.

Da klager den 25. april ikke kunne benytte sit rejsekort til check ind på grund af en for lav saldo, og da klager ikke på anden vis har købt billet til rejsen, kan DSB ikke imødekomme klagers krav.

Hertil har klageren anført:

”Da jeg rejste med toget d 25 april uden at checke ind gjorde jeg det velvidende at jeg risikerede en kontrolafgift. Jeg regnede faktisk ikke med at DSB ville fastholde den afgift netop fordi Rejsekort automaten ikke virkede da jeg skulle bruge den. Jeg har ikke forsøgt at snyde mig til en gratis tur med toget. Der er tale om en kort rejse til ca 30 kr. Hvis jeg havde muligheden havde jeg naturligvis betalt. Jeg har klaget og nægtet at betale afgiften af rent principielle grunde. Jeg mener det er urimeligt hvor ringe vi som forbrugere er stillet i denne eller lignende situationer.

Da jeg brugte Rejsekort automaten til at forsøge at tanke mit Rejsekort op, gik maskinen i tomgang mens den ventede på at behandle betalingen. Imens rullede toget ind på perronen. Så meldte automaten at købet var annulleret. Jeg havde ikke tid til at købe billet i billetautomaten i stedet.

Selv hvis jeg med billeder kunne dokumentere at der var fejl på automaten i det øjeblik, ville DSB kunne fastholde afgiften iflg reglerne. Hvad hvis deres billetautomat var i stykker samtidig? Hvad hvis det var sidste togafgang den dag? Skal man som forbruger bare finde

sig i at strande i en anden by, fordi der er fejl på det udstyr man er nødt til at bruge?

Der er ikke længere et reelt alternativ til Rejsekortet. Når man før i tiden oplevede problemer med billet- eller klippekort automat kunne man få eftergivet kontrolafgiften. Nu er det snart sagt umuligt at bevise hvis Rejsekort automaterne ikke virker, til trods for at det netop er langt mere sandsynligt at avanceret computer teknik som dem momentært kan være ude af drift, for så at virke igen 5 min efter.

Jeg nægter fortsat at betale kontrolafgiften, jeg betaler gerne den faktiske pris for togtogrejsen mellem Bjerringbro og Viborg. Uagtet Ankenævnets afgørelse vil jeg klage til Forbrugerrådet over den manglende forbrugersikkerhed i rejsekort systemet."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand