

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0092
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
2200 København N
- Indklagede:** DSB S-tog  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind som følge af for lav saldo på rejsekortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at standeren bippede normalt som ved godkendt check-ind, at det ikke fremgår på rejsekortet, stationerne eller på check-indstanderne, at saldoen skal være minimum 70 kr., at det ikke kan være lovligt, at kunden skal agere bank for DSB, samt at datteren havde 52,90 kr. på rejsekortet, hvilket var nok til at betale for rejsen, som kostede 26 kr.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** 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 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter rejste den 28. januar 2020 med DSB S-togslinje E fra Ny Ellebjerg st. til Sjælør st. Ved kontrol i toget kunne datteren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor hun kl. 07:51 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren tog et foto af datterens Ungdomskort, som var udløbet den 26. januar 2020, og noterede på den elektroniske kontrolafgift som årsag til afgiften: "udløbet rejsehjemmel".

Klageren har oplyst, at dette var misvisende, idet datteren foreviste sit rejsekort anonymt, som hun ifølge klageren havde checket ind på Ishøj st., før hun påbegyndte sin rejse. Da hendes check-ind imidlertid ikke var registreret på rejsekortet, foreviste datteren det udløbne Ungdomskort kun, fordi kontrolløren spurgte hende, om hun havde et andet kort.

Kopi af den elektroniske kontrolafgift:

<b>Kunde</b> CPR Number: Customer Number: Customer Navn: <input type="text"/> CO Navn: Adress: Postnr: <input type="text"/> By: Land: Danmark	<b>Penalty Fee</b> Faktura: <input type="text"/> Beløb: 750.00
<b>Afgift</b> Dato: 28.01.2020 Tid : 07:51:20 Line: E Fra Station: NyEllebjerg Til Station: Sjælør Voksen: Yes Barn: No Antal Cykler: 0 Antal Hunde: 0 Årsag: Udløbet rejsehjemmel Uens Zoner: Beløb: 750.00	<b>Billet</b> Billet Type: Periodekort Serial Number:  <b>Politi</b> Til Lokation: Fra Lokation: Identifikation:  <b>Kildesystem Reference</b> Kildesystem Referen: A38 Serial Number: <input type="text"/>

Uddrag af datterens rejsekorthistorik fra Back Office:

Rejsekorthistorik								
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+	8	22-10-2019	17:41	Linje : 1A Hvidovre Hospital, Sløjfen	18:07	Ishøj St.	-20,50	114,40
+	9	23-10-2019	07:30	Vallensbæk St.	07:55	Linje : 18 Sjælør Boulevard	-20,50	93,90
+	10	23-10-2019	14:04	Linje : 18 Sjælør Boulevard	14:25	Vallensbæk St.	-20,50	73,40
+	11	24-10-2019	07:38	Vallensbæk St.	08:08	Linje : 18 Sjælør Boulevard	-20,50	52,90
+		28-01-2020	16:07	Tank-op		Sjælør St.	100,00	152,90
+	12	28-01-2020	16:07	Sjælør St.		Ukendt sted	-70,00	82,90
+	13	29-01-2020	07:35	Ishøj St.	07:57	Linje : 18 Sjælør Boulevard	-27,00	55,90

  

Kundenavn	Anonymt
CPR-nr. / CVR	
Kundenr.	
Kortnr.	
Korttype	Rejsekort anonymt
Kortstatus	Aktivt
Saldo	55,90 kr.
Udløbsdato	16-01-2025

Datteren anmodede sammen dag DSB om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

”

Jeg steg på toget i Ishøj og havde tjekket ind, dog har der ikke været penge nok på kortet og derfor er den ikke blevet tjekket ind. Dette lagde jeg ikke mærke til da toget holdt på stationen da jeg skulle tjekke ind.

”

DSB fastholdt den 10. februar 2020 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

Ved kontrol viste du dit Ungdomskort som var udløbet den 26. januar 2020, dit Rejsekort blev ikke kontrolleret ved kontrol i toget.

”

Den 12. februar 2020 skrev datteren igen til DSB og anførte følgende:

”

Jeg tjekkede ind, men der var ingen lyd på maskinen. Da jeg kom til Sjælør station stod der omtrent 20 betjente der tjekkede kort, jeg gav mit kort og der stod at jeg ikke var tjekket ind. DA jeg kom hjem samme dag tjekkede jeg maskinen, igen ingen lyd og ingen tjek ind!

”

DSB fastholdt på ny kontrolafgiften den 31. marts 2020 og begrundede afgørelsen således:

”

Jeg kan se, du på det anonyme rejsekort havde en saldo på 52,90 d. 28.01 og at du kl 16.01 fyldte 100,00 kr på dit rejsekort, efter din kontrolafgift var udstedt

Når man rejser på Anonyme rejsekort, skal der som minimum være 70,00 kr på kortet, for at du kan checke ind. Da din saldo kun var på 52,90 kr, kunne du ikke checke ind. Når du checker ind er det ikke nok du kun hører lyden, du skal også se hvad der står på standen, Hvis du har hørt en lyd, kan det være en serviceinformation som f.eks. ikke checket ind, læsefejl og lav saldo. Du kan læse mere om serviceinformation og regler om anonyme rejsekort på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

”

Den 28. april 2020 anmodede klageren på vegne af sin datter DSB's Kundeambassadør om at fratage kontrolafgiften og gjorde gældende, at DSB's begrundelse var tvivlsom, idet datteren den pågældende dag checkede ind på Ishøj st., fordi hendes Ungdomskort var udløbet. Hun oplyste, at datteren fik den bip-lyd, som standarden siger, når rejsekortet godkendes, samt at datteren vidste, at hun havde 52,90 kr. på sit rejsekort, hvilket var nok til at betale for billetten, som kostede 26 kr., og at hun derfor ikke var i tvivl om, at hun fik den rigtige bip-lyd. Datteren var ifølge klageren ikke bekendt med, at der skulle være minimum 70 kr. på rejsekortet for at checke ind, hvilket hverken stod oplyst på rejsekortet eller check-ind-standarden og efter hendes opfattelse ikke gav mening, når billetten kun kostede 26 kr. Klageren anførte videre, at datteren på Sjælør st. var blevet mødt af politi, som udførte en razzia. De gav hende ikke lov til at checke ud og kunne ikke vejlede hende, hvilket gjorde datteren ked af det og bange, fordi hun er særligt sensitiv. Endvidere fandt klageren det urimeligt, at politiet gav datteren en kontrolblanket, som ikke var udfyldt. Afslutningsvis oplyste hun, at datteren gerne ville betale de 26 kr., som billetten kostede, hvis beløbet ikke var trukket på rejsekortet.

Kopi af kontrolblanketten (girokortet), som datteren fik udleveret:

**Kontrolafgift H3M1N76Q8**

Udfyldes af DSB  
 Voksen  Barn/hund  
 Cykel  
 Godkendt ejers kort

Dato: DD MM ÅR 20

CPR-nr.: -

Fra: \_\_\_\_\_

Til: \_\_\_\_\_

Navn: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Postnr.: \_\_\_\_\_ By: \_\_\_\_\_

Undertegnede kvitterer hermed for modtagelsen af denne kontrolafgift, som DSB har udstedt ved billets kontrol.

Underskrift: \_\_\_\_\_

**DSB**

**Betaling**  
Du skal betale denne afgift inden 14 dage. Ved for sen betaling bliver du pålagt et øgebyr. Prisen for en kontrolafgift er  
Voksen 750 kr.  
Barn/hund 375 kr.  
Cykel 100 kr.

Du finder din kontrolafgift her: [www.dsb.dk/vis](http://www.dsb.dk/vis)  
eller ved at skanne koden i nederste højre hjørne.  
Betaler du med netbank, kan du skanne kodelinjen her under.

+71<00002909751071+84187704<

DSB's Kundeambassadør fastholdt den 4. maj 2020 DSB's afgørelse og krav om betaling af kontrolafgiften med henvisning til, at datteren selv var ansvarlig for at have gyldig billet. Kundeambassadøren anførte, at da datterens Ungdomskort var udløbet, og da der på grund af for lav saldo ikke var checket ind på rejsekortet, havde DSB haft et berettiget grundlag for at udstede kontrolafgiften, og efter Kundeambassadørens opfattelse, var der ikke forhold i sagen, som kunne fritage datteren for betaling af kontrolafgiften.

Herefter fulgte yderligere korrespondance mellem klageren og DSB's Kundeambassadør, idet klageren anmodede om dokumentation for datterens forevisning af Ungdomskortet, gyldigheden af den ikke-udfyldte kontrol-/giroblanket, samt hvor på standarden det fremgik, at saldoen var for lav.

Kundeambassadøren fremsendte kopi til klageren af det affotograferede Ungdomskort og af følgende skærmvisning fra en check-ind-stander, som fremkommer, når et rejsekort med for lav saldo holdes op til standerens blå punkt:



Kundeambassadøren anførte endvidere, at de gældende regler for anonyme rejsekort ikke var relevante for afgørelsen, idet datteren ved kontrollen foreviste et udløbet Ungdomskort, men oplyste dog, at der på rejsekortets bagside findes oplysninger om udvalgte regler og henvisning til yderligere information på Rejsekorts hjemmeside. Vedrørende kontrolblanketten anførte Kundeambassadøren, at som sagen var belyst af datteren og DSB, var det entydigt fastslået, at det var klagerens datter, som fik udstedt kontrolafgiften, og den udleverede blanket var til kundens eget brug og udfyldes delvist af kunden selv.

Den 11. maj 2020 skrev klageren følgende til DSB's Kundeambassadør:

”

Jeg er ikke tilfreds med begrundelsen og afgørelsen. Min datter blev spurgt om hun havde andre kort. Dette sagde hun ja til. Hun blev spurgt af kontrollanten om han måtte se det. Hun fremviser sit Ungdomskort, og det vælger han så at affotografere. Jeg vil gerne bede jer bevise, hvis I mener, at min datter taler usandt i denne situation.

Billedet af standeren (som er et eksempel), viser ikke HVOR meget saldoen skal være på. Og da det ikke er min datters indtjekning på billedet, giver den heller ikke retvisende dokumentation.

Til sidst vil jeg stille et spørgsmål rigtigheden ved, at kunden skal være bank for DSB ved at I kan kræve at et større beløb end varen koster.

”

Samme dag indbragte klageren sagen for ankenævnet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

På baggrund af det oplyste i sagen lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter ved kontrollen den 28. januar 2020 foreviste et rejsekort anonymt, hvorpå der ikke var registreret et check-ind, og efterfølgende foreviste sit Ungdomskort, som imidlertid var udløbet to dage forinden.

Det er uomtvistet, at datteren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klageren har gjort gældende, at den manglende registrering af check-ind på datterens rejsekort skyldtes en "tvivlsom" stander-registrering, idet datteren hørte lyden for korrekt check-ind.

Dette stemmer imidlertid ikke overens med det, som datteren oplyste i sin første henvendelse til DSB, om at hun ikke blev checket ind, fordi der ikke var penge nok på kortet, hvilket hun ikke lagde mærke til, fordi toget holdt på stationen, da hun skulle checke ind.

Rejsekortstanderen giver ved check ud besked om en eventuel for lav saldo til et fremtidigt check ind, jf. eksemplet nedenfor, og giver desuden ved forsøg på check ind besked om at tanke rejsekortet op, fordi saldoen er for lav.



(forsøg på check ind)

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at klagerens datter har fået tilstrækkelig information om, at hun skulle tanke rejsekortet op, inden dette kunne benyttes igen. Den omstændighed, at det ikke er anført på selve rejsekortet eller på check-ind-standeren, at der kræves en minimumssaldo på 70 kr. for at checke ind på et rejsekort anonymt, ændrer ikke herved. Passageren er selv forpligtet til at sætte sig ind i betingelserne for brug af rejsekortet, hvilket kan ske på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Ankenævnet bemærker, at rejsekorthistorikken viser, at kortets saldo var på 52,90 kr., hvilket kortholderen har fået meddelelse om ved check ud den 24. oktober 2019. Da forudbetalingen er 70 kr., kunne datteren ikke checke ind den 28. januar 2020 på grund af for lav saldo.

Ankenævnet har for år tilbage foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data, hvor Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Systemet er designet således, at det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK god rejse" på standeren, uden at dette er registreret på rejsekortet.

Ankenævnet har ikke grundlag for at fastslå, at datteren fik en lyd for korrekt check ind, således som klageren gør gældende, hvilket også dokumenteres af oplysningerne fra Back Office om, at der ikke var checket ind på rejsekortet.

Det fremgår af rejsekort rejseregler og af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind. Endvidere fremgår det af Rejsekort Kortbestemmelser, at et rejsekort ikke kan anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til størrelsen af forudbetalingen.

Det havde således ingen betydning for kontrolafgiftens berettigelse, om rejsekortet, det udløbne Ungdomskort eller begge blev forevist ved kontrollen.

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.

Efter ankenævnets opfattelse ville det i denne sag have været hensigtsmæssigt, at DSB allerede ved datterens første henvendelse, som fandt sted samme dag som kontrollen, havde hørt kontrolløren om det passerede, idet datterens oplysninger var i væsentlig uoverensstemmelse med det, som kontrolløren havde noteret på den elektroniske kontrolafgift, uanset at det i den konkrete situation ikke havde betydning for kontrolafgiftens berettigelse.

Ankenævnet bemærker, at DSB bør sikre, at kontrolafgiften til passageren udfyldes i relevant omfang således, at der ikke efterfølgende opstår tvivl om tidspunkt, sted og baggrund for kontrolafgiftens udstedelse.

Ankenævnet er ikke rette klageinstans vedrørende god skik mv. i henhold til lov om betalinger (krav om forudbetaling på 70 kr.), idet dette henhører under Forbrugerombudsmanden.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af 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.

Fra Rejsekort Kortbestemmelser – Privat (gældende fra 1. marts 2018):

”

### **1.1 Hvad er et rejsekort**

Et **rejsekort**, kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse.

...

Når et rejsekort er checket ind, tjener kortet som rejsehjemmel (billet for rejser med transportmidler hos de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet). Ved første check ind på hver rejse, trækkes en forudbetaling for rejsen på det anvendte rejsekort.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til størrelsen af forudbetalingen. Det gælder også for rejsekort med pendler kombi, som bruges indenfor det forudbetalte område. Den til enhver tid gældende forudbetaling kan ses på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Aktuelt prisblad for rejser".

Fra [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) – prisblad for rejser:

”

## Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt) / Sjælland - Malmø / Hovedstadsområdet - Malmø

Kundetype	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Mellem landsdele (kr)	Mellem landsdele 1. kl. (kr)
Voksen - Rejsekort personligt	25,00	205,00		
Voksen - Rejsekort flex	25,00	205,00		
Voksen - Rejsekort anonymt	70,00	250,00	600,00	780,00
Barn - Rejsekort personligt	12,50	192,50		
Barn - Rejsekort flex	12,50	192,50		
Barn - Rejsekort anonymt	35,00	215,00	300,00	480,00
Pensionist	25,00	205,00		
Ung	25,00	205,00		
Handicap	12,50	192,50		
Cykel - Rejsekort personligt	13,00			
Cykel - Rejsekort flex	13,00			
Cykel - Rejsekort anonymt	13,00		75,00	
Hund - Rejsekort personligt	12,50			
Hund - Rejsekort flex	12,50			
Hund - Rejsekort anonymt	35,00		300,00	

”

### PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

#### Klageren anfører følgende:

” Det drejer sig om at der grundet en tvivlsom stander-registrering er en fejl som bør komme min datter til gode. Ligeledes om hvorvidt en kunde skal være bank for DSB ved, at de ikke kan rejse med et beløb som overstiger billetprisen, men skal have et større beløb. I dette eksempel havde min datter kr. 52,90 på sit kort, billetten kostede kr. 26,00. Hun får en kontrolafgift fordi hun ikke havde kr. 70,00 på kortet.”

#### Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at der den 28. januar 2020 blev udstedt en kontrolafgift til klagers datter på en rejse fra Ny Ellebjerg og Sjælør Station.



Det fremgår af DSB's dokumentation, at der ved kontrollen blev forevist et Ungdomskort, som var udløbet den 26. januar. Klager og klagers datter har til DSB oplyst, at der var forsøgt check ind på et rejsekort inden ombordstigning. Check ind kunne dog ikke gennemføres på grund af en for lav saldo.

Da der ikke kunne forevises gyldig 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](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog Region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus. Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog Region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

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

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, 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 billetens 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](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)). 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 rejse 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"><li>• i tog</li><li>• i metro</li><li>• i Letbanen ved Aarhus</li></ul> – 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 kundetyperne barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperne 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.”

Klager har oplyst, at et rejsekort blev benyttet til betaling for rejsen. Af DSB's dokumentation fremgår, at der ved kontrollen er forevist et udløbet Ungdomskort. Da der ikke er gennemført check ind på det rejsekort, som skulle være benyttet, ændrer dette forhold ikke på DSB's berettigelse til at udstede og fastholde kontrolafgiften.

Herunder er indsat data fra det rejsekort, som skulle være forsøgt benyttet til check ind.

The screenshot shows the 'REJSEKORT' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'FORSIDE (1)', 'SØG (2)', 'ADMINISTRATION (3)', and 'HJÆLP (4)'. The current time is 03:45:31 and the language is set to English (8). Below the navigation bar, there is a search bar for 'Rejsekorthistorik - søg' with a dropdown for '(d) Vælg periode' and input fields for 'eller vis historik fra (e) 01-10-2019' and 'til (f) 04-05-2020'. A 'Søg (5)' button is also present. The main content area is divided into two sections: 'Rejsekorthistorik' and 'Kunde / kort'. The 'Rejsekorthistorik' section contains a table with the following data:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
8	22-10-2019	17:41	Linje : 1A Hvidovre Hospital, Sløjfen	18:07	Ishøj St.	-20,50	114,40
9	23-10-2019	07:30	Vallensbæk St.	07:55	Linje : 18 Sjælør Boulevard	-20,50	93,90
10	23-10-2019	14:04	Linje : 18 Sjælør Boulevard	14:25	Vallensbæk St.	-20,50	73,40
11	24-10-2019	07:38	Vallensbæk St.	08:08	Linje : 18 Sjælør Boulevard	-20,50	52,90
	28-01-2020	16:07	Tank-op		Sjælør St.	100,00	152,90
12	28-01-2020	16:07	Sjælør St.		Ukendt sted	-70,00	82,90
13	29-01-2020	07:35	Ishøj St.	07:57	Linje : 18 Sjælør Boulevard	-27,00	55,90

The 'Kunde / kort' section shows customer information from a database: Kundenavn: Anonymt, CPR-nr. / CVR: [redacted], Kundenr.: [redacted], Kortnr.: [redacted], Korttype: Rejsekort anonymt, Kortstatus: Aktivt, Saldo: 55,90 kr., and Udløbsdato: 16-01-2025.

Inden udstedelse af kontrolafgiften har rejsekortet senest været benyttet i oktober 2019. Der er ikke registreret et check ind om morgenen den 28. januar forud for udstedelse af kontrolafgiften. Det fremgår også, at saldoen på rejsekortet var på 52,90 kroner. Det var derfor ikke muligt at gennemføre check ind, da der kræves en minimumsaldo på 70 kroner for at foretage check ind på et anonymt rejsekort. Når saldoen er

for lav til, at check ind kan gennemføres, vil det blive oplyst på check ind standen, at check ind ikke er muligt.

Det har derfor ikke været en teknisk fejl, som har forhindret check ind, men en for lav saldo på det benyttede rejsekort var årsag til, at det ikke var muligt at foretage check ind.

Af rejsekorts hjemmeside fremgår regler og vilkår for brug af de forskellige typer af rejsekort. I overensstemmelse med selvbetjeningsprincippet, var klagers datter selv ansvarlig for at sætte sig ind i reglerne for anonyme rejsekort - herunder krav til minimumssaldo.

Når der betales for rejsen med rejsekort, er det først ved check ud, at der betales for den foretagne rejse. Ved check ind bliver der reserveret en forudbetaling på rejsekortet, og ved check ud opkræves der yderligere betaling eller tilbageføres betaling til kortet.

At der for anonyme rejsekort opkræves en forudbetaling på 70 kroner, er for at medvirke til at sikre billetindtægter og tilskynde til, at der bliver checket ud ved rejsens afslutning.

Da klagers datter ikke havde billet til den foretagne rejse, kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

### **Hertil har klageren bemærket:**

"Jeg fastholder min klage trods tidligere afgørelser. Dette grundet flere ting:

1. Det fremgår ikke på hverken rejsekort, på opslag på stationerne eller på check-in standen at saldoen skal være min. kr. 70,00 på et anonymt rejsekort. Min datter handlede i god tro da hun på sit rejsekort havde over det beløb som billetten kostede samt at standen bippede normalt som ved godkendt check-ind.
2. Der er vedlagt et billede af, at hun mangler check-ud på sjælør st. Dette er beskrevet i klagen; hun måtte ikke tjekke ud for politiet pga. en politirazzia på stationen.
3. Kontrolløren spurgte om hun havde andre kort, hvortil hun svarede at hun havde et udløbet Ungdomskort som hun jo netop *ikke* ville bruge denne dag. Kontrolløren bad om at se det; hvorefter han affotograferer dette! Det vælger han så at bruge som sin dokumentation. Det er uacceptabelt og ikke korrekt dokumentation.
4. Der er meget utydelighed fra DSBs side i denne sag, og vi har på intet tidspunkt afvist at min datter manglede rejsehjemmel, men omstændighederne om hvorfor er behæftet med både tvivl og fejl, som jeg til enhver tid vil forvente at en professionel virksomhed vil lade komme kunden til gode.

Og så vil jeg stadig stille spørgsmål om lovligheden ved, at kunden skal agere bank for DSB ved, at blive afvist til køb af billet når man har flere penge på kortet end billetten koster fordi DSB har sat en tilfældig nedre grænse; En billet til denne rejse koster 26,-. Min datter havde 52,90 på kortet. Det er helt urimeligt at hun skal have flere penge end dette for at købe en billet. ISÆR når det ikke TYDELIGT fremgår på kort eller stander. DEN tvivl MÅ komme kunden til gode."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

"Da der er enighed om, at klagers datter ikke havde billet til den foretagne rejse, fastholder DSB, at kontrolafgiften blev udstedt på et berettiget grundlag. Ifølge klager ville hendes datter benyttet et ano-

nynt rejsekort til betaling for billet til rejsen, men på grund af en for lav saldo på kortet, blev et check ind afvist på den benyttede check ind stander. Klagers datter valgte herefter at stige på toget uden billet.

I henhold til selvbetjeningsprincippet for rejser med bus, tog og metro er kunden selv ansvarlig for at sætte sig ind i de regler og vilkår, som gælder for det benyttede billetprodukt. For et rejsekort anonymt gælder det, at der ved check ind hæves en forudbetaling på minimum 70 kroner. Det er derfor ikke muligt at gennemføre et check ind, hvis saldoen på kortet er mindre end dette beløb. Dette fremgår også tydeligt af rejsekorts hjemmeside: <https://www.rejsekort.dk/Hjaelp/Betaling#Hoejere-forudbetaling-med-rejsekort-anonymt>

Klagers datter har benyttet det anonyme rejsekort siden oktober 2019 og må derfor have kendt til, at der ved check ind hæves en forudbetaling på 70 kroner.

Baggrunden for, at der hæves en højere forudbetaling på et anonymt rejsekort, er at sikre billetindtægter til selskaberne bag rejsekortet. I de situationer, hvor en rejse ikke bliver afsluttet med et check ud, vil der for billet til rejsen alene blive betalt den forudbetaling, der hæves på rejsekortet ved check ind. Ønsker kunden ikke at have et stort beløb stående på sit rejsekort, er det muligt at vente med at sætte penge ind på kortet til umiddelbart før, der foretages check ind."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand