

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0046
- Klageren:** XX  
2690 Karlslunde
- Indklagede:** DSB  
**CVRnummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at rejsekortstanderne ikke fungerede, at hun ikke kunne nå at finde en funktionsdygtig stander et andet sted på perronen, og at hun ikke finder det i orden, at hun skulle have købt en billet til dobbeltpris, når hun havde rejsekort
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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 30. juni 2021 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren den 11. maj 2021 skulle rejse med S-tog fra Københavns Hovedbanegård kl. 15:08, ankom hun til perronen fra Tietgensgade, hvor der efter det oplyste befinder sig tre check-ind-standere.

Ifølge klageren fungerede ingen af disse check-ind-standere, da hun forsøgte at checke sit rejsekort ind, og da hun skulle nå toget, havde hun ikke tid til at finde en funktionsdygtig check-ind-stander et andet sted på perronen. Derfor steg hun på S-toget uden at være checket ind.

Efter Kildedal st. var der kontrol i toget, og da klageren ikke var checket ind, og ikke havde billetteret på anden vis, blev hun kl. 15:40 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klagerens rejsekortdata fra Rejsekort Back-office:

Rejsekorthistorik								
	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	120	10-05-2021	07:28	Karlsunde St.	08:04	Linje : 800S Tune Center	-16,50	256,36
+	121	10-05-2021	11:32	Linje : 800S Tune Center	12:00	Karlsunde St.	-13,20	243,16
+	122	11-05-2021	07:38	Karlsunde St.	08:05	København H	-40,00	203,16
		11-05-2021	15:37	Kontrolmærke		Kildedal St.		203,16
+	123	17-05-2021	09:18	Karlsunde St.	09:40	Sydhavn St.	-48,00	155,16
+	124	17-05-2021	15:31	København H	15:31	København H		155,16
+	125	17-05-2021	15:31	København H	15:59	Karlsunde St.	-54,00	101,16
+	126	18-05-2021	07:37	Karlsunde St.	08:03	København H	-40,00	61,16
+		18-05-2021	16:07	Tank-op-aftale		Sydhavn St.	300,00	361,16
+	127	18-05-2021	16:07	Sydhavn St.	16:28	Karlsunde St.	-34,00	327,16

Dagen efter anmodede hun DSB om at frafalde kontrolafgiften og anførte følgende:

”  
 Jeg skulle have toget på Københavns Hovedbanegård. Jeg gik ned ved Tietgensgade. Jeg kunne ikke tjekke ind, da alle standerne i min nærhed var ude af drift. Toget afgik 15.08. Jeg skulle nå mit tog, da mit barn ventede på mig, så jeg kunne ikke tage et andet tog. Jeg fortalte kontrolløren om situationen, og hun sagde, at jeg skulle klage. DSB ville kunne se, at standerne var ude af drift. Jeg bruger mit rejsekort altid, og jeg følte mig totalt ydmyget ved at få en bøde, når jeg gjorde alt, hvad jeg kunne for at betale for min tur.  
 ”

DSB fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at kun én ud af nitten check-ind-standere på perron 11/12, hvorfra S-toget afgik, ikke virkede på det tidspunkt, hvor klageren skulle rejse, og hun skulle derfor have benyttet en af de andre standere på perronen.

DSB har indsendt logs fra de tre check-ind-standere, som befinder sig på perronen ved nedgangen fra Tietgensgade, og det ses heraf, at andre passagerer kunne checke ind på de pågældende standere i tidsrummet 14:45 – 15:15. De tre logs fremgår af DSB's bemærkninger nedenfor.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passage-rens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Ifølge rejsekorthistorikken for klagerens rejsekort blev der checket ind og ud på kortet tidligere på dagen den 11. maj 2021, og klageren checkede ind på rejsekortet igen den 17. maj 2021, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet.

Det kan endvidere ikke lægges til grund som anført af klageren, at der var fejl på de tre check-ind-standere på perronen ved nedgangen fra Tietgensgade, da de fremlagte logs fra check-ind-standerne viser, at andre rejsende kunne checke ind på disse standere.

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, og ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren 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.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg har klaget over en kontrolafgift, da flere rejsekortstandere var ude af drift. Jeg har ikke fået medhold, da DSB skriver, at jeg kunne have tjekket alle standere på perronen eller købe en billet. De skriver, de har undersøgt, at det kun var én rejsestander, der ikke virkede. Der var flere rejsestandere, der ikke virkede. Alle standere, der stod, hvor man kommer ned fra Tietgensgade.

Svaret fra DSB viser, at de tilsyneladende ikke kan se, at deres rejsestandere er ude af drift, og på den måde kan jeg ikke forvente at få en retfærdig behandling.

Jeg havde fin tid til at tjekke de standere omkring mig, men da jeg skulle nå mit tog, fordi mit barn ventede på mig, kunne jeg ikke løbe og tjekke de standere, der var i den anden ende af perronen.

Som kunde af DSB ved man jo heller ikke, hvor standerne står. DSB har en fin oversigt, hvor de kan se, hvor mange standere der er på stationen. Det har man ikke som kunde, når man kommer ned på perronen, og derfor kan man godt gå lidt i panik, når de tre standere, man besøger, ikke fungerer.

Jeg kunne også have købt en billet til det dobbelte, men det kan simpelt hen ikke passe, at jeg har et rejsekort, som jeg ikke kan bruge til at komme med toget. Og det kan slet ikke passe, at DSB kan fralægge sig ethvert ansvar, når deres maskineri ikke fungerer.

Jeg vil meget gerne betale for min transport, men jeg vil ikke betale en afgift, fordi DSB's rejsestandere ikke fungerer.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”DSB kan oplyse, at der den 11. maj 2021 kl. 15:40 blev udstedt en kontrolafgift til klager. Ved billetkontrollen foreviste klager et rejsekort, hvorpå der ikke var registreret et check ind. Da klager dermed ikke havde gyldig billet til rejsen, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde en kontrolafgift.

Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler. Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. januar 2021:

#### **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).

Der er selvbillettering i Lemvigbanen og bybusser i Aarhus med 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. Automater på stationer, der udelukkende er togtjent af Arriva og Nordjyske Jernbaner, modtager kun betalingskort.

Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).

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

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal ved modtagelse 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. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.

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 og har rejsehjemlen en på-trykt slutdestination, 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 tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)). 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 (Jf. oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start.** For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Et rejsekort anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdelene" for at være gyldigt til rejser mellem landsdele.

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.

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.

Valideringsregler:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra	Skifte check ind
Rejsekort personligt	JA	JA	Muligt	JA
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	JA, i bus
Rejsekort med pendler kombi	JA	JA	Muligt	JA
Rejsekort flex	JA	JA	Muligt	JA
Rejsekort anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	JA	JA	Muligt	JA

## 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 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.

## 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 reisetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de

rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

## 2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK.

Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortstander tilhørende metroen rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

Herunder er indsat Back office data fra klagers rejsekort. Heraf fremgår det, at der forud for kontrollen i toget ikke er registreret et check ind på klagers rejsekort. Seneste aktivitet på kortet er fra en rejse samme dag, hvor der kl. 8:05 blev checket ud på Københavns Hovedbanegård. Næste aktivitet på kortet er ved billetkontrol i toget, hvor der i forbindelse med billetkontrollen blev afsat et "kontrolmærke" på klagers rejsekort kl. 15:37.

The screenshot shows the 'REJSEKORT' web interface. At the top right, there is a user ID 'PEST1604', a login time '00:01:08', and links for 'Log ud (7)' and 'English (8)'. Below the navigation bar, there is a search bar for 'Rejsekorthistorik - søg' with a dropdown menu set to 'Sidste 10 dage'. The search results are displayed in a table with columns: Rejsenr., Dato, Tid, Fra, Tid, Til, Beløb kr., and Saldo kr. To the right of the table is a sidebar titled 'Kunde / kort' containing fields for 'Kundenavn', 'CPR-nr. / CVR', 'Kundenr.', 'Kortnr.', 'Korttype', 'Rejsekort personligt uden foto', 'Kortstatus', 'Saldo', and 'Udløbsdato'.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
120	10-05-2021	07:28	Karlslunde St.	08:04	Linje : 800S Tune Center	-16,50	256,38
121	10-05-2021	11:32	Linje : 800S Tune Center	12:00	Karlslunde St.	-13,20	243,18
122	11-05-2021	07:38	Karlslunde St.	08:05	København H	-40,00	203,18
	11-05-2021	15:37	Kontrolmærke		Kildedal St.		203,18
123	17-05-2021	09:18	Karlslunde St.	09:40	Sydhavn St.	-48,00	155,18
124	17-05-2021	15:31	København H	15:31	København H		155,18
125	17-05-2021	15:31	København H	15:59	Karlslunde St.	-54,00	101,18
126	18-05-2021	07:37	Karlslunde St.	08:03	København H	-40,00	61,18
	18-05-2021	16:07	Tank-op-aftale		Sydhavn St.	300,00	361,18
127	18-05-2021	16:07	Sydhavn St.	16:28	Karlslunde St.	-34,00	327,18

Customer details from the sidebar:

- Kundenavn: [Redacted]
- CPR-nr. / CVR: [Redacted]
- Kundenr.: [Redacted]
- Kortnr.: [Redacted]
- Korttype: [Redacted]
- Rejsekort personligt uden foto: [Redacted]
- Kortstatus: Aktivt
- Saldo: 327,18 kr.
- Udløbsdato: 21-08-2024

Klager har selv oplyst, at hun ville check ind på rejsekortet på Københavns Hovedbanegård inden ombordstigning, men at flere check ind standere ikke virkede. Klager har også oplyst at hun ikke havde tid til at benytte en af de andre check ind standere på perronen, og derfor valgte at stige på toget uden at have anskaffet sig gyldig billet.

Klager rejste med et S-tog fra Københavns Hovedbanegård til Stenløse Station. S-tog mod Stenløse afgår fra spor 11/12. klager har oplyst, at hun ankommen til perronen fra Tietgensbroen. Data fra Rejsekort Kundeservice viser, at der på spor 11/12 i retning mod Tietgensbro-

en er placeret tre check ind standere, som alle var i funktion og kunne benyttes til check ind i tidsrummet 14:45 – 15:15. Herunder er indsat back office data fra de tre check ind standere, hvoraf det fremgår, at alle tre standere er blevet benyttet af andre kunder til check ind:

<b>Kortnr.:</b>	<b>Chipnr.:</b>
<b>Transakt.type:</b> Alle	<b>Handlingstype:</b> Alle
<b>Lokation:</b>	<b>Udstyrsnr.:</b> 13C66D
<b>Fra dato:</b> 11-05-2021 14:45:00	<b>Til dato:</b> 11-05-2021 15:15:00
<b>Regnskabsperiode:</b>	
Sidst opdateret: 21-05-2021 14:14:50	

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.beløb	Forudbetaling
11-05-2021 15:10:57	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		903	406	København H	VAL_500 31-13C66D	DOT Pendler Kombi m. Metro	64,42	-12,50	12,50	12,50
11-05-2021 15:09:18	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		3109	1397	København H	VAL_500 31-13C66D	EasyTrip	86,60	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:07:28	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		621	260	København H	VAL_500 31-13C66D	EasyTrip	268,80	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:56:25	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		34	13	København H	VAL_500 31-13C66D	EasyTrip	233,70	-25,00	25,00	25,00

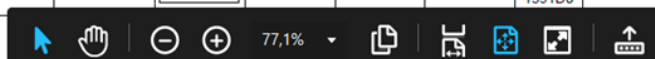


### Historik for rejsekort



<b>Kortnr.:</b>	<b>Chipnr.:</b>
<b>Transakt.type:</b> Alle	<b>Handlingstype:</b> Alle
<b>Lokation:</b>	<b>Udstyrsnr.:</b> 1391D0
<b>Fra dato:</b> 11-05-2021 14:45:00	<b>Til dato:</b> 11-05-2021 15:15:00
<b>Regnskabsperiode:</b>	
Sidst opdateret: 21-05-2021 14:15:40	

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.beløb	Forudbetaling
11-05-2021 15:14:52	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		2998	1191	København H	VAL_500 29-1391D0	EasyTrip	176,16	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:14:30	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		68	28	København H	VAL_500 29-1391D0	EasyTrip	117,00	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:14:19	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		3212	1308	København H	VAL_500 29-1391D0	EasyTrip	242,79	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:13:10	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		4614	1489	København H	VAL_500 29-1391D0	EasyTrip	204,40	-70,00	70,00	70,00
11-05-2021 15:13:02	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		2871	994	København H	VAL_500 29-1391D0	EasyTrip	99,26	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:11:28	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		908	415	København H	VAL_500 29-1391D0	DOT Pendler Kombi m. Metro	117,72	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:11:23	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		66	19	København H	VAL_500 29-1391D0	EasyTrip	210,74	-25,00	25,00	25,00





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
11-05-2021 15:11:19	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		41	17	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	25,70	-70,00	70,00	70,00
11-05-2021 15:11:05	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		45	19	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	238,82	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:05:20	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		947	328	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	243,86	-70,00	70,00	70,00
11-05-2021 15:02:03	11-05-2021 15:20:28	01-05-2021	Check ind	Check ind		375	177	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	207,30	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:58:39	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		9	2	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	132,00	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:58:29	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		804	319	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	94,12	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:58:16	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		994	376	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	236,98	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:57:13	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		358	135	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	58,62	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:56:27	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		9	1	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	104,40	-70,00	70,00	70,00
11-05-2021 14:55:43	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		1626	471	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	203,95	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:54:15	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		163	70	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	78,20	-70,00	70,00	70,00

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
11-05-2021 14:53:51	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		1126	466	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	173,70	-70,00	70,00	70,00
11-05-2021 14:52:38	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		93	33	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	304,85	-18,75	18,75	18,75
11-05-2021 14:52:36	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		153	50	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	293,58	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:52:25	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		70	24	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	150,85	-18,75	18,75	18,75
11-05-2021 14:52:14	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		165	65	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	204,27	-18,75	18,75	18,75
11-05-2021 14:51:27	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		1250	519	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	245,62	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:50:56	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		2294	996	København H	VAL_500 29 - 1391D0	DOT Pendler Kombi m. Metro	217,62	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:49:05	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		279	118	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	154,56	-70,00	70,00	70,00
11-05-2021 14:46:28	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Check ind	Check ind		654	230	København H	VAL_500 29 - 1391D0	EasyTrip	349,50	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:46:28	11-05-2021 15:00:54	01-05-2021	Tank-opaftale	Tank-opaftale		653		København H	VAL_500 29 - 1391D0		374,50	300,00	300,00	0,00

<b>Kortnr.:</b>	<b>Chipnr.:</b>
<b>Transakt.type:</b> Alle	<b>Handlingstype:</b> Alle
<b>Lokation:</b>	<b>Udstyrsnr.:</b> 13F502
<b>Fra dato:</b> 11-05-2021 14:45:00	<b>Til dato:</b> 11-05-2021 15:15:00
<b>Regnskabsperiode:</b>	
Sidst opdateret: 21-05-2021 14:16:10	

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
11-05-2021 15:13:43	11-05-2021 15:20:29	01-05-2021	Check ind	Check ind		3576	1442	København H	VAL_500 20 - 13F502	DOT Pendler Kombi m. Metro	178,80	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:13:29	11-05-2021 15:20:29	01-05-2021	Check ind	Check ind		1171	424	København H	VAL_500 20 - 13F502	DOT Pendler Kombi m. Metro	127,82	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:13:06	11-05-2021 15:20:29	01-05-2021	Check ind	Check ind		332	114	København H	VAL_500 20 - 13F502	EasyTrip	7,88	0,00	0,00	70,00
11-05-2021 15:11:18	11-05-2021 15:20:29	01-05-2021	Check ind	Check ind		174	73	København H	VAL_500 20 - 13F502	EasyTrip	191,74	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:04:53	11-05-2021 15:20:29	01-05-2021	Check ind	Check ind		1785	619	København H	VAL_500 20 - 13F502	EasyTrip	105,86	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 15:02:08	11-05-2021 15:20:29	01-05-2021	Check ind	Check ind		2412	837	København H	VAL_500 20 - 13F502	DOT Pendler Kombi m. Metro	149,52	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:56:22	11-05-2021 15:00:56	01-05-2021	Check ind	Check ind		582	200	København H	VAL_500 20 - 13F502	EasyTrip	285,98	-50,00	50,00	50,00

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
11-05-2021 14:56:22	11-05-2021 15:00:56	01-05-2021	Check ind	Check ind		581		København H	VAL_500 20 - 13F502	EasyTrip	335,98	0,00	0,00	0,00
11-05-2021 14:55:45	11-05-2021 15:00:56	01-05-2021	Check ind	Check ind		122	44	København H	VAL_500 20 - 13F502	EasyTrip	59,80	-25,00	25,00	25,00
11-05-2021 14:48:05	11-05-2021 15:00:56	01-05-2021	Check ind	Check ind		352	150	København H	VAL_500 20 - 13F502	EasyTrip	204,18	-25,00	25,00	25,00

Det kan dermed ikke have været en defekt check ind stander, som forhindrede klager i at foretage et check ind med sit rejsekort.

DSB kan også oplyse, at et korrekt gennemført check ind altid vil blive registreret i rejsekortsystemet. En tidligere omfattende undersøgelse af hele rejsekortsystemet viste, at et korrekt check ind altid bliver registreret back office.

DSB skal også gøre opmærksom på, at i tilfælde af, at det på grund af en teknisk fejl ikke er muligt at gennemføre et check ind, skal kunden sikre sig billet til rejsen ved at benytte en anden check ind stander på perronen. Der er oftest flere check ind standere på hver perron.

Da klager ikke havde checket ind på sit rejsekort, og at dette ikke kan skyldes en teknisk fejl på check ind standeren, kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

### Hertil har klageren bemærket:

"I første mail skriver DSB til mig, at der var én stander, der ikke virkede. Nu skriver de, at alle virkede.

På det grundlag kan jeg vurdere, at DSB ikke kan se, hvis deres standere ikke virker.

Der var tre standere ved nedgangen til Tietgensgade, der ikke virkede.

Dette fastholder jeg, på trods af at jeg er oppe imod et system, der kan få lov til at hævde, at alt fungerer.

Jeg så flere, der kom ned og panikkede, fordi de ikke kunne tjekke ind. Men jeg tog ikke billeder af det. Det skulle jeg have gjort, da kontrolløren heller ikke sagde sandheden omkring, at DSB kan se, hvis der er tekniske fejl på deres standere.

Hvorfor skulle jeg pludselig vælge at lyve og snyde, når jeg tjekker ind hver enigt eneste dag? Det giver ingen mening.

Jeg mener stadig ikke, det kan passe, at man ikke kan komme med sit tog, der i øvrigt kun går hvert 20. minut, fordi DSBs maskiner ikke fungerer.

Jeg fastholder min klage.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand