

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0061

Klageren: XX
2500 Valby

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 han aldrig før har fået en kontrolafgift, at det skyldtes en menneskelig fejl, at han efter en stresset dag glemte at checke ind, samt at hans rejsehistorik viser, at han altid checker ind

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 10. november 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, der 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:

Da klageren den 22. marts 2021 var på vej hjem fra arbejde, glemte han at checke ind på sit rejsekort, før han steg på S-toget på Høje Taastrup st. for at rejse til Nordhavn st. Ved kontrol i toget kl. 22:16 kunne han derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transaktionstype	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation
23-03-2021 18:41:50	23-03-2021 18:51:31	01-03-2021	Check ud	Check ud		1935	600	Avedøre St.
23-03-2021 18:14:54	23-03-2021 18:20:44	01-03-2021	Check ind	Check ind		1934	600	Nordhavn St.
22-03-2021 22:16:43	23-03-2021 14:57:08	01-03-2021	Kontrolmærke	Kontrol		1933		Hvidovre St.
22-03-2021 22:16:09	23-03-2021 14:57:08	01-03-2021	Kontrolmærke	Kontrol		1933		Hvidovre St.
22-03-2021 22:16:02	23-03-2021 14:57:08	01-03-2021	Kontrolmærke	Kontrol		1933		Hvidovre St.
22-03-2021 16:37:29	22-03-2021 18:24:37	01-03-2021	Check ud	Check ud		1933	599	Ikea
22-03-2021 16:29:15	22-03-2021 18:24:37	01-03-2021	Check ind	Check ind		1932	599	Høje Taastrup S
22-03-2021 16:24:54	22-03-2021 16:39:17	01-03-2021	Check ud	Check ud		1931	599	Høje Taastrup S
22-03-2021 15:49:27	22-03-2021 16:08:28	01-03-2021	Check ind	Check ind		1930	599	Nordhavn S

Den 24. marts 2021 anmodede klageren DSB om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han troede, at han havde checket ind, og at han tidligere samme dag havde foretaget samme rejse i modsat retning.

DSB fastholdt den 31. marts 2021 kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens rejsekort ikke var registreret checket ind, at det var klagerens ansvar at kunne forevise gyldig billet, og at grunde som travlhed og glemsomhed ikke kunne fritage ham herfra.

Klageren anmodede herefter den 24. maj 2021 DSB's Kundeambassadør om at omgøre DSB's afgørelse i sagen. Han begrundede dette med, at kontrolløren havde forsikret ham om, at DSB ville frafalde kontrolafgiften mod betaling af billetens pris, når de så hans rejsehistorik, samt at han fandt det forkasteligt at straffe så hårdt for en menneskelig forseelse, når det fremgik af hans rejsehistorik, at han altid rejste med gyldig billet, og at han ikke tidligere var blevet pålagt en kontrolafgift.

DSB's Kundeambassadør svarede den 27. maj 2021, at der ikke var grundlag for at kritisere DSB's afgørelse, og fastholdt kontrolafgiften. De anførte endvidere, at der måtte være sket en misforståelse mellem klageren og kontrolløren, hvis han havde fået den opfattelse, at DSB ville frafalde kontrolafgiften.

Den 8. juni 2021 anmodede klageren DSB's Kundeambassadør om at reevaluere sagen. Han anførte, at han var klar over, at han havde glemt at checke ind, men han fandt det uretfærdigt, at det

ikke blev taget i betragtning, at han aldrig tidligere havde rejst uden gyldig billet, og at han selvfølgelig ønskede at betale for rejsen.

DSB's Kundeambassadør fastholdt på ny kontrolafgiften den 8. juni 2021 og henviste klageren til at klage til ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han glemte at checke sit rejsekort ind, før han steg på S-toget på Høje Taastrup st.

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.

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.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"I have appealed and explained the reason for the penalty fee I got from dsb but I was denied my appeal which I forwarded to the Dsb Ambassador and was referred Abtm. So this is my last hope for a fair reevaluation.

My complain is that on the day of the journey while the ticket officer asked for my ticket, I confidently reached to my pocket to get my rejsekort but It wasn't registered for the journey. I explained to him and he assured me that I shouldn't worry about it that I only have to appeal to dsb and they will check my trips and if I have constantly traveled through the journey they will only charge me for the trip and withdraw the fine. When I called dsb to appeal for the decision, I was told that I was misinformed by the ticket officer and I have to pay the fine.

My travel on the day showed that I had taken the route and I had my travel balance for the trip. The only mistake was that I was rushing to get the train after a stressful day at work and It skipped my mind about the check in.

I had never had a record of a penalty fee for an invalid ticket and after the incident I had made sure to always buy the monthly pass from dot. So I don't understand why I should be indiscriminately punish for such a misfortune. I also don't know of any case where a first time offense is not given a fair decision after a valid reason and record suggests good behavior. I have always tried to abide by the rules and been indiscriminately punish for an unintentional human error is just unfair."

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at der den 22. marts 2021 kl. 22:29 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en togrejse mellem Taastrup station og Nordhavn station. Ved kontrollen i toget foreviste klager et rejsekort. En scanning af kortet, under kontrollen i toget, viste dog at der ikke var foretaget et check ind på rejsekortet. Klager havde derfor ikke gyldig billet til rejsen, hvorfor DSB havde et berettiget grundlag til at udstede en kontrolafgift.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden ansvarlig for at sikre sig billet inden ombordstigningen på toget. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

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

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document. To be able to travel by bus, a single ticket can be purchased with cash on boarding the bus. Certain bus lines may be exempt from this; see further information at www.dinoffentligetransport.dk. The driver is only obliged to accept cash up to the nearest hundred kroner. Tickets may only be purchased before boarding when travelling by DSB, Arriva and Nordjyske Jernbaner trains, by Metro, by Nærumbanen, by Lokaltog Region Sjælland, by Vestbanen and by the Letbane light rail service in Aarhus. Tickets can be purchased

after boarding in Lokaltog Region Hovedstaden (except for Nærumbanen). There is a self-ticketing service on Lemvigbanen and on city buses in Aarhus, with a ticket machine in the train/bus. The ticket machine only takes coins, and the ticket must be purchased immediately upon boarding, before the customer sits down. Tickets can be purchased from vending machines at the stations of DSB, Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner, the Letbane light rail service in Aarhus, and Metroselskabet. In addition, tickets can be purchased from vending machines at the larger stations of Lokaltog Region Sjælland and of Vestbanen. Not all tickets and cards can be purchased from all vending machines. Vending machines take coins and/or debit cards. Vending machines at stations operated exclusively for trains by Arriva and Nordjyske Jernbaner only accept payment cards. Travel documents can also be purchased from the companies' serviced retail outlets during opening hours and via the companies' websites (see section 17). Most companies also offer travel documents via mobile devices (e.g. mobile phone, smartphone and tablet). This service cannot be accessed from all telecommunications companies, and at certain locations and times not all of them have the necessary coverage. More information on how and where to purchase a travel document can be found on the companies' websites (see section 21).

2.4. Purchase of travel document

Public transport is an open system with extensive self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document. On receipt of a travel document, the customer must make sure that the ticket is in accordance with requirements. The customer must have a valid travel document when boarding and ensure that the Rejsekort has been checked in correctly. The customer can extend the journey by purchasing more zones for the ordinary travel document. The purchase must be made while the ordinary travel document is still valid. The rules for purchase and use of a supplementary ticket adhere to the general rules for purchase of travel documents.

2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has run out of power or been broken. A customer who uses a card that is valid for a specific period (e.g. a pensioner's card) outside the card's term of validity, or if other means of transport or travel time restrictions are not respected (e.g. lack of supplement for DSB 1' or for the Metro, or carrying a bicycle outside the times when they are permitted) is also deemed to be a customer without a valid travel document. Customers travelling alone on someone else's Rejsekort Personal or under a customer category to which they are not entitled will be travelling without a valid travel document. The card's owner must always be checked in on the Rejsekort on journeys where a Rejsekort Personal is used. Furthermore, the Rejsekort must not be so worn/covered that the name cannot be read.

2.7.3. Validity of the inspection fee

In the aforementioned case, the inspection fee will constitute a travel document for an uninterrupted journey to the station indicated by the customer, and only with the company which issued the fee. In buses, the inspection fee constitutes the travel document to the bus terminus. In the case of inspection fees charged to children, the inspection fee may be used as a travel document for buses, trains and Metro trains from the time of issue and for the remainder of the day (until 03.59).

Herunder ses backoffice data fra klagerens rejsekort, hvoraf det fremgår, at den seneste aktivitet på rejsekortet er et check ud den 22. marts 2021 kl. 16:37. Dette er i overensstemmelse med klagerens egne oplysninger om at rejsekortet har været anvendt samme dag for kontrolafgiften, men tidligere på dagen.

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt. type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation
25-03-2021 18:40:23	26-03-2021 13:48:11	01-03-2021	Check ud	Check ud		1941	602	Byvej/Kettevej
25-03-2021 18:29:04	26-03-2021 13:48:11	01-03-2021	Check ind	Check ind		1940	602	Hvidovre St.
25-03-2021 18:00:14	25-03-2021 18:39:06	01-03-2021	Check ind	Check ind		1939	602	Nordhavn St.
23-03-2021 21:54:51	23-03-2021 22:09:08	01-03-2021	Check ud	Check ud		1938	601	Nordhavn St.
23-03-2021 21:35:30	23-03-2021 21:54:18	01-03-2021	Check ind	Check ind		1937	601	Valby St.
23-03-2021 21:04:56	24-03-2021 05:11:27	01-03-2021	Check ind	Check ind		1936	601	Avedøre St.
23-03-2021 18:41:50	23-03-2021 18:51:31	01-03-2021	Check ud	Check ud		1935	600	Avedøre St.
23-03-2021 18:14:54	23-03-2021 18:20:44	01-03-2021	Check ind	Check ind		1934	600	Nordhavn St.
22-03-2021 22:16:43	23-03-2021 14:57:08	01-03-2021	Kontrolmærke	Kontrol		1933		Hvidovre St.
22-03-2021 22:16:09	23-03-2021 14:57:08	01-03-2021	Kontrolmærke	Kontrol		1933		Hvidovre St.
22-03-2021 22:16:02	23-03-2021 14:57:08	01-03-2021	Kontrolmærke	Kontrol	1933		Hvidovre St.	

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt. type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation
22-03-2021 16:37:29	22-03-2021 18:24:37	01-03-2021	Check ud	Check ud		1933	599	Ikea
22-03-2021 16:29:15	22-03-2021 18:24:37	01-03-2021	Check ind	Check ind		1932	599	Høje Taastrup S
22-03-2021 16:24:54	22-03-2021 16:39:17	01-03-2021	Check ud	Check ud		1931	599	Høje Taastrup S
22-03-2021 15:49:27	22-03-2021 16:08:28	01-03-2021	Check ind	Check ind		1930	599	Nordhavn S

Da klager ikke havde gyldig billet til rejsen, kan DSB ikke imødekomme klagerens krav om annullering af kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand