

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0096
Klageren:	XX 4000 Roskilde
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	6 kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet rejse med ugyldigt pendlerkort, da kortet var blevet overført til en anden telefon, og dermed ikke længere kunne vises på afsender-telefonen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at han bruger sit kort mellem to telefoner, og ikke kan forstå hvorfor kortet forsvinder fra den telefon, det overføres fra. Han misbruger ikke sit kort Indklagede fastholder kontrolafgifterne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. august 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af de 6 kontrolafgifter på hver 750 kr., svarende til 4.500 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:

Klageren er blevet pålagt en kontrolafgift i DSB-tog henholdsvis den 8., 18., og 21. december 2023 samt den 12., 14., og 16. januar 2024.

Som begrundelse for fem af kontrolafgifterne noterede kontrolløren "ugyldig rejsehjemmel", idet klagerens pendlerkort til zonerne 02, 32, 43, 54, 66 og 76 på hans telefon ved kontrolscanningen viste sig at være ugyldigt, da det var overført til en anden telefon og ikke længere kunne vises på afsender-telefonen. På rejsen den 8. december 2023 rejste klageren desuden uden for pendlerområdet, idet han blev kontrolleret i zone 01.

Ved kontrollen den 14. januar 2024 noterede kontrolløren "intet forevist" som begrundelse for kontrolafgiften.

Pendlerkort kan i pendlerperioden overføres 5 gange, men når det overføres fra én telefon til en anden, bliver det ugyldigt på afsender-telefon, således at flere passagerer ikke samtidigt kan rejse på det samme pendlerkort.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at annullere kontrolafgifterne og skrev:

Personal i toget siger at mit kort er tilbagebetalt, men det er ikke, og jeg har snakket med kundeservice og de bekræfter at kortet fejler ikke noget

DSB fastholdt grundlaget for alle kontrolafgifterne og skrev:

”

Du har kontaktet os vedrørende den kontrolafgift, du fik den 18. december og 21. december 2023, fordi dit Pendlerkort 55R408M3 fremvises som tilbagebetalt.

Dine sager er blevet undersøgt og DSB fastholder din kontrolafgift udstedt den 8. - 18. - 21. december 2023 og 12. - 14. og 16. januar 2024.

ovennævnte kontrolsituationer er kortet ugyldigt/tilbagebetalt, da kortet ikke er på din telefon.

Betaling af kontrolafgift

Vi beder dig indbetale i alt 4.500 kroner til DSB senest 10 dage fra dags dato.

Du skal benytte reg.nr. 2149 kontonr. 6879769262 til betaling enten via bank eller netbank

Når du rejser med DSB, er dit ansvar som rejsende at have en gyldig kort/billet, inden du stiger på toget. Kan du ikke fremvise gyldig kort/billet, vil du få udstedt en kontrolafgift.

[De Fælles Landsdækkende Rejseregler](#) afsnit 2.7.1

Du kan i den vedhæftede information læse mere om, hvordan du kan sikre dig en gyldig billet til rejsen.

Har du brug for at kontakte os igen vedrørende denne sag, kan du benytte dette [link](#).

Selvom vi ikke kunne hjælpe dig, håber vi, at du får en god dag.

”

Herefter indbragte klageren sagen for DSB's Kundeambassadør, og anførte:

Hvad drejer din henvendelse sig om?:

Kontrolafgifter.

Uddyb venligst din henvendelse:

DSB kundeservice siger at jeg misbrug mit kort og den er i anden mobile , hvad jeg ikke kan forstå fordi jeg ved , at kortet kan ikke være i to mobiler i same tid, den forsvinder fra mobilen når man overfører kortet til anden mobile , kortet er rigtig tilbagebetalt nu derfor kan jeg dsv ikke sender billede af det .

Kundeambassadøren fandt ikke grundlag for at ændre DSB's afgørelse og skrev:

" Grundlaget for min afgørelse

- Kontrolafgift 8. december - På denne rejse blev du pålagt en kontrolafgift mellem Valby og Carlsberg Station. Denne rejser går gennem zone 1 og zone 2. Da dit Pendlerkort ikke var gyldigt i zone 1, havde du ikke gyldig billet.
- Kontrolafgift 18. december - På denne rejse foreviste du et Pendlerkort, som dog ikke kunne aflæses korrekt. Jeg kan i data fra dette Pendlerkort se, at Pendlerkortet var flyttet til en anden telefon, hvilket var årsag til, at der var problemer med aflæsning af kortet i toget. Et Pendlerkort kan ikke benyttes på to telefoner samtidig, og du havde derfor ikke gyldig billet.
- Kontrolafgift 21. december - På denne rejse blev du pålagt en kontrolafgift mellem Dybbølsbro og Trekroner Station. Denne rejser går gennem zone 1, som dit Pendlerkort ikke var gyldigt til.
- Kontrolafgift 12., 14. og 16. januar – På disse rejser foreviste du et Pendlerkort, som dog ikke kunne aflæses korrekt. Jeg kan i data fra dette Pendlerkort se, at Pendlerkortet var flyttet til en anden telefon, hvilket var årsag til, at der var problemer med aflæsning af kortet i toget. Et Pendlerkort kan ikke benyttes på to telefoner samtidig, og du havde derfor ikke gyldig billet.

Da du flere gange ved billetkontrol har forevist et Pendlerkort, som var flyttet til en anden telefon, valgte DSB den 16. januar 2024 at lukke og tilbagebetale de resterende gyldighedsdage på det Pendlerkort, du havde købt i DSB Appen. Dette fik du samme dag besked om på mail.

Når DSB foretager en lukning af et Pendlerkort på denne måde, skyldes det en mistanke om, at du ikke anvender dit Pendlerkort i overensstemmelse med de gældende regler. Af hensyn til sikring af billetindtægter vil DSB i de situationer, hvor der er mistanke om ukorrekt brug, lukke et Pendlerkort."

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor DSB har oplyst, at de har lukket klagerens pendlerkort, da de ved flere kontroller observerede, at kortet samtidigt var i brug på en anden telefon.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Et pendlerkort kan overføres fem gange mellem kundens telefoner i pendlerperioden. Når kortet overføres fra én telefon, bliver det låst på den pågældende telefon, således at flere passagerer ikke kan rejse på det samme kort samtidigt.

Klagerens pendlerkort viste sig som ugyldigt, når kontrollørerne scannede det, fordi det var overført til en anden telefon. På tre af rejserne rejste klageren desuden uden for pendlerområdet.

Kontrolafgifterne for ugyldig rejsehjemmel blev herefter pålagt med rette.

Om end det ville være hensigtsmæssigt for kunden, at det blev vist på afsender-telefonen, når kortet ikke er gyldigt, fordi det er overført til en anden telefon, finder ankenævnet, at der grundet den store risiko for omgåelse af at betale for rejsen, ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne til klageren skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

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

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 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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Har flere kontrolafgifter 8,18,21 december 2023 og 12,14,16 januar.

DSB siger at jeg misbrug mit kort og at jeg bruger kortet på to telefoner, hvor jeg kan ikke forstå, fordi jeg ved at når man overfører sit kort fra telefon 1 til telefon 2 , så vil kortet forsvinder fra telefon 1 .

Anden ting : jeg fik flere kontrolafgifter fordi jeg var på vej til DSB salg i hovedbanegården (Dsb personal i toget fortalt mig hver gang de tjekker mit kort at jeg skal til dsb salg og de vil hjælpe mig, og de lovede mig at de vil fjerne kontrolafgifter hvis jeg får en på vej dertil +har været hos dsb salg mange gange uden at få

noget ud af det, de siger hver gang at de kan ikke hjælpe
Ønsker at opnå: Alle kontrolafgifter skal fjernes”

Indklagede anfører følgende:

”

DSB kan oplyse, at klager er blevet pålagt kontrolafgifter i DSB’s tog den:

Dato	Strækning	Årsag
8. december 2023	Valby – Carlsberg	Ugyldigt Pendlerkort vist, mangler zone
18. december 2023	Trekroner – Valby	Ugyldigt Pendlerkort vist
21. december 2023	Dybbølsbro – Trekroner	Ugyldigt Pendlerkort vist, mangler zone
12. januar 2024	Hedehusene – Trekroner	Ugyldigt Pendlerkort vist
14. januar 2024	Trekroner – Valby	Ugyldigt Pendlerkort vist
16. januar 2024	Trekroner – København H	Ugyldigt Pendlerkort vist

De seks kontrolafgifter er udstedt i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler:
[Faelles-landdaekkende-rejseregler.ashx](https://faelles-landdaekkende-rejseregler.ashx) (rejsekort.dk)

Kontrolafgifterne blev pålagt, da scanning af det foreviste Pendlerkort viste, at Pendlerkortet ikke længere var aktivt på klagers telefon, men var overført til og i brug på en anden telefon. Af hensyn til sikring af billetindtægter tillader DSB ikke, at et Pendlerkort benyttes på to telefoner samtidig.

Det skal også bemærkes, at ved billetkontrollen i DSB’s tog i zone 1 den 8. og den 21. december foreviste klager et Pendlerkort, som var gyldigt til zonerne 2, 32, 43, 54, 66 og 76. Da klager blev kontrolleret i en zone, hvor Pendlerkortet ikke var gyldigt, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde kontrolafgiften.

Pendlerkort gyldigt til perioden 2. december – 31. december 2023:

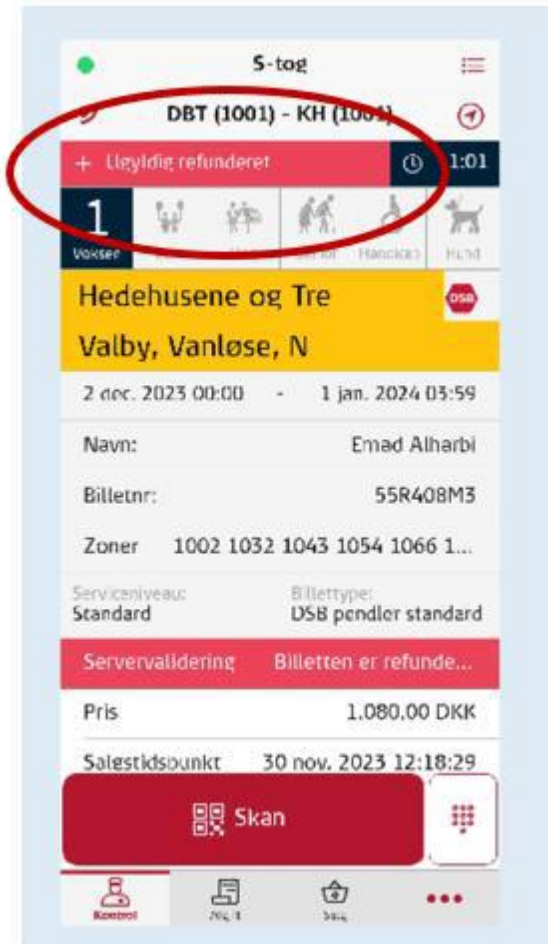
[Uddrag af zonerne

DSB pendler standard [02.12.23 00:00 - 01.01.24 03:59]												
Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner			Gyldig fra	Gyldig til	Passage
Periodekort	540	DSB pendler standard	Standard	Hedehusene og Trekroner (1076)	Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (1002)	6	2	32	43	02.12.23	31.12.23	Voksen
							54	66	76			

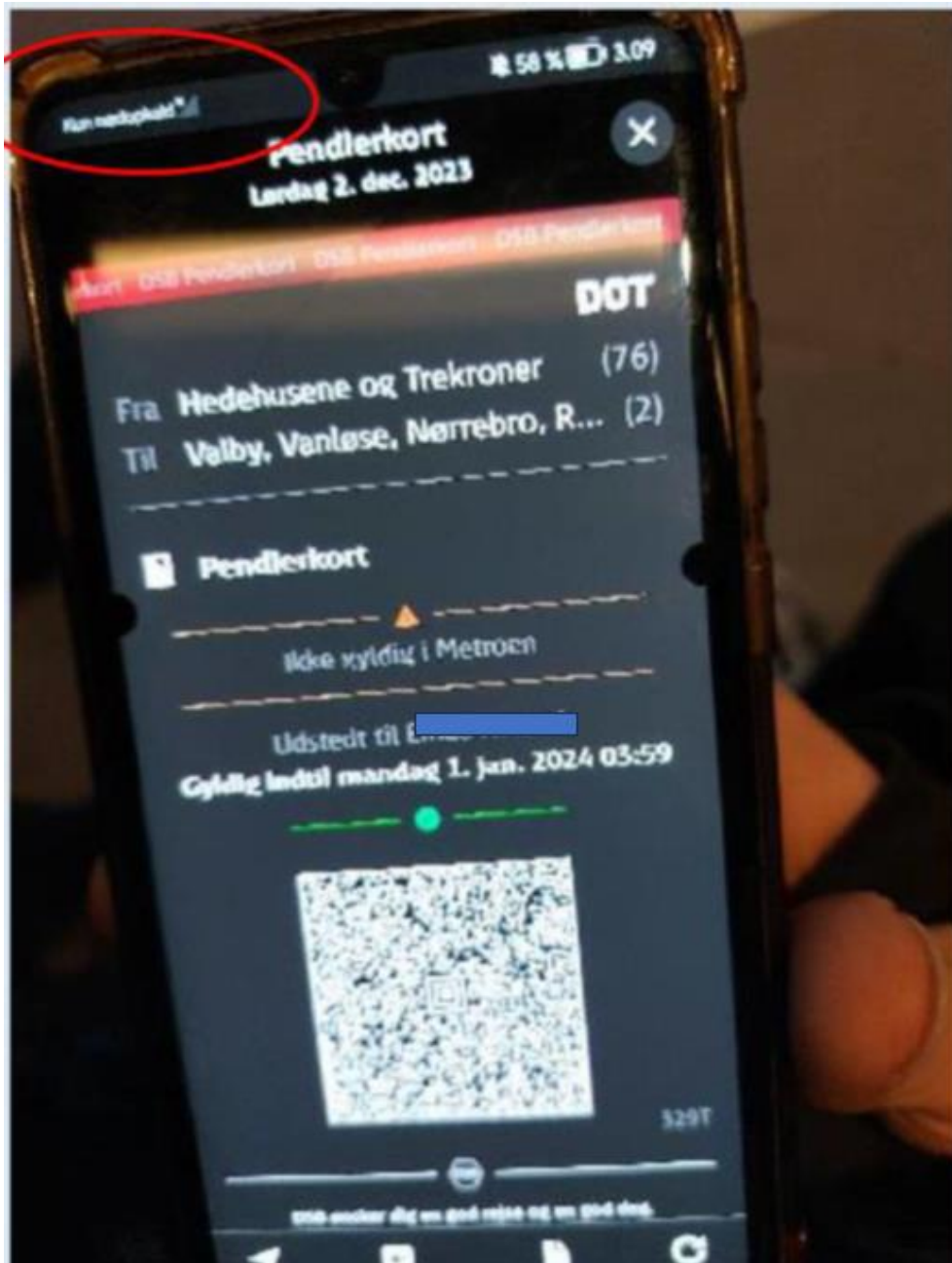
Betalingsoplysninger						
Type	Beløb	Ref	Transaktion	Status	Transaktionshistorik	
Mobilepaybetaling	1.080,-	192564392	234ddfec-9cf7-49da-9e17-398bd3d033ad	Afsluttet	Vis detaljer	

Klager har til ankenævnet oplyst, at han på flere rejser skulle være blevet lovet, at kontrolafgifterne ville blive annulleret, da han rejste til billetsalget på Københavns Hovedbanegård for at få løst problemerne med sit Pendlerkortet. Hertil må DSB bemærke, at det i ingen tilfælde er noteret

på den elektroniske kontrolafgift, at dette blev aftalt, ligesom det kun på én enkelt af de seks kontrolafgifter er noteret, at klager skulle til Københavns Hovedbanegård. Herunder er indsat et eksempel fra DSB's kontroludstyr den 21. december, der viser, at det foreviste Pendlerkort er ugyldigt:



Der blev ved denne billetkontrol også taget et foto af den foreviste Pendlerkort på klagers telefon, som kan ses herunder:



Heraf fremgår det, at netværksforbindelsen er deaktiveret, hvilket er årsag til, at Pendlerkortet kan vises på klagers telefon, selvom kortet er overført til en anden telefon og derfor ugyldigt på klagers telefon. Da DSB blev opmærksom på, at klagers Pendlerkort var i brug på flere telefoner samtidig, blev Pendlerkortet lukket den 16. januar 2024, og klager fik tilbagebetalt de resterende dage. På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav om at få annulleret de seks kontrolafgifter. "

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved