

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0423
- Klageren:** XX  
3650 Ølstykke
- Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at ved første forsøg på check ind fik han besked og lyd fra standeren om, at check ind ikke var succesfuldt, og ved det andet forsøg fik han besked og lyd om, at check ind var gennemført
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da der ikke er registreret nogen kontakt til check ind-kortlæserne med klagerens Rejsekort
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Vibeke Myrtue Jensen  
Rolf Høymann Olsen  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 8. oktober 2024 rejse med S-tog fra Egedal st. til København H.

Ifølge klageren anvendte han sit Rejsekort Flex på en af standerne til check ind, hvorpå han fik øvlyden for ukorrekt check ind. Ved det næste forsøg blev hans kort checket korrekt ind, hvilket han var sikker på, for han fik lyden, der indikerede dette.

Derpå steg klageren ombord på toget, hvor der var kontrol af hans rejsehjemmel. Da togføreren ved scanning af klagerens Rejsekort ikke kunne se, at det var checket ind, blev klageren kl. 08:23 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.



Dette klagede han over til DSB og gjorde gældende som refereret ovenfor.

DSB undersøgte klagerens rejsekorthistorik, og da der ikke var check ind, inden togførerens kontrolmærke kl. 08:20, fastholdt DSB kontrolafgiften:

Rejsekorthistorik								
	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	219	03-10-2024	07:55	Egedal St.	08:02	Egedal St.		76,65
+	220	04-10-2024	07:43	Egedal St.	08:20	København H	-58,00	
+		04-10-2024	08:20	Tank-op-aftale		København H	100,00	118,65
+	221	04-10-2024	14:53	København H	15:32	Egedal St.	-58,00	60,65
		08-10-2024	08:20	Kontrolmærke		Flintholm St.		60,65
		08-10-2024	08:20	Kontrolmærke		Flintholm St.		60,65
		08-10-2024	08:20	Kontrolmærke		Flintholm St.		60,65
		08-10-2024	08:21	Kontrolmærke		Flintholm St.		60,65
+		08-10-2024	15:05	Tank-op-aftale		København H	100,00	160,65
+	222	08-10-2024	15:05	København H	15:43	Egedal St.	-58,00	102,65



Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor loggene fra alle check ind-standerne på Egedal station er blevet gennemgået af ankenævnet og sammenholdt med klagerens rejsekortnummer. Herefter fremgår det, at klagerens Rejsekort ikke var i kontakt med en stander den pågældende morgen. Numrene er anonymiseret i nedennævnte oversigt, men er ankenævnet bekendt.

07:42:28:000	VAL	13c852	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:00:01:000	VAL	13c852	3	78	UD files uJ UD files upload successfull	
08:33:54:000	VAL	13c852	3	87	Successfu Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 30843
08:33:54:000	VAL	13c852	2	104	Transacti TTIM01: 97	
08:33:54:000	VAL	13c852	3	101	Screen dis Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:33:56:000	VAL	13c852	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:39:49:000	VAL	13c852	3	87	Successfu Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 30843
08:39:49:000	VAL	13c852	2	104	Transacti TTIM01: 108	
08:39:49:000	VAL	13c852	3	101	Screen dis Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:39:51:000	VAL	13c852	3	101	Screen dis Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:43:06:000	VAL	13c852	3	87	Successfu Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 30843
# 07:20:29:000	VAL	13c852	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE Text: OK
# 07:26:29:000	VAL	13ccbe	2	58	EOD files version	SysPara0.002
# 07:26:29:000	VAL	13ccbe	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID Text: Check ind
# 07:26:30:000	VAL	13ccbe	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull
# 08:46:55:000	VAL	13ccbe	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_SALE_CSC_TPURSE_RELOAD Card number : 30843
# 08:46:55:000	VAL	13ccbe	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN Card number : 30843
# 08:46:55:000	VAL	13ccbe	2	104	Transaction time	TTIM05: 195
# 08:46:55:000	VAL	13ccbe	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE Text: OK
# 08:46:57:000	VAL	13ccbe	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID Text: Check ind
# 09:00:00:000	VAL	13ccbe	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull
# 10:00:00:000	VAL	13ccbe	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull
# 11:10:16:000	VAL	13ccbe	3	75	EOD files download startup	EOD files download startup
# 11:10:17:000	VAL	13ccbe	3	101	Screen displayed	Name : SCR_EOD_DOWNLOAD_IN_PROGRESS_UNPAID Text: Vent venli
# 11:10:17:000	VAL	13ccha	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull
07:37:33:000	VAL	13f8e3	2	#	Transaction time	TTIM31: 89
07:37:34:000	VAL	13f8e3	3	#	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_ANONYMOUS_PRODUCT Text: UdiU(0x00F
07:45:01:000	VAL	13f8e3	3	#	UD files upload successfull	UD files upload successfull
08:00:01:000	VAL	13f8e3	3	#	UD files upload successfull	UD files upload successfull
08:08:50:000	VAL	13f8e3	3	#	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN Card number : 30843
08:08:50:000	VAL	13f8e3	2	#	Transaction time	TTIM31: 98
08:08:50:000	VAL	13f8e3	3	#	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_ANONYMOUS_PRODUCT Text: UdiU(0x00F
08:15:01:000	VAL	13f8e3	3	#	UD files upload successfull	UD files upload successfull
09:00:01:000	VAL	13f8e3	3	#	UD files upload successfull	UD files upload successfull
09:00:10:000	VAL	13f8e3	3	#	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_SALE_CSC_TPURSE_RELOAD Card number : 30843
09:00:10:000	VAL	13f8e3	3	#	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN Card number : 30843
09:00:10:000	VAL	13f8e3	2	#	Transaction time	TTIM05: 133
09:00:11:000	VAL	13f8e3	3	#	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK Text: OK
09:15:01:000	VAL	13f8e3	3	#	UD files upload successfull	UD files upload successfull
09:23:37:000	VAL	13f8e3	3	#	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN Card number : 308430





07:54:58:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
07:54:58:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 86	
07:54:59:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_ANONYMOUS_PRODUCT	Text: UdIU(0x00F
07:55:01:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:00:01:000	VAL	13cf42	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
08:00:01:000	VAL	13cf42	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
08:01:45:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:01:45:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 88	
08:01:45:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:01:48:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:01:53:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:01:53:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 76	
08:01:53:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:01:56:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:02:05:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:02:05:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 81	
08:02:05:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:02:08:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:02:14:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:02:14:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 96	
08:02:15:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:02:17:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:07:51:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:07:51:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 76	
08:07:52:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:07:54:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:11:06:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:11:06:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 88	
08:11:06:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:11:08:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:11:11:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:11:11:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 76	
08:11:11:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:11:13:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:15:01:000	VAL	13cf42	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
08:15:50:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:15:50:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 75	
08:15:50:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:15:52:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:21:16:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:21:16:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 78	
08:21:17:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:21:19:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:28:42:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
08:28:42:000	VAL	13cf42	2	104	Transaction time	TTIM01: 98	
08:28:43:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE	Text: OK
08:28:45:000	VAL	13cf42	3	101	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID	Text: Check ind
08:30:01:000	VAL	13cf42	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
08:35:06:000	VAL	13cf42	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
07:20:41:0	VAL	13f9f5	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
07:25:26:0	VAL	13f9f5	3	75	EOD files download startup	EOD files download startup	
07:20:41:0	VAL	13f9f5	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
07:25:26:0	VAL	13f9f5	3	75	EOD files download startup	EOD files download startup	
07:25:26:0	VAL	13f9f5	3	101	Screen displayed	Name : SCR_EOD_DOWNLOAD_IN_PROGRESS_UNPAID	Text: Vent venli
07:26:01:0	VAL	13f9f5	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_PAID	Text: Ude af dri
07:26:39:0	VAL	13f9f5	3	76	EOD files download successfull	EOD files download successfull	
07:26:24:0	VAL	13f9f5	3	101	Screen displayed	Name : SCR_OUT_OF_SERVICE_UNPAID	Text: Ude af dri
07:26:39:0	VAL	13f9f5	2	58	EOD files version	SysParaO.002	
07:26:39:0	VAL	13f9f5	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
07:29:44:0	VAL	13f9f5	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
07:29:44:0	VAL	13f9f5	2	104	Transaction time	TTIM01: 117	
07:29:44:0	VAL	13f9f5	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
07:30:01:0	VAL	13f9f5	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
07:31:43:0	VAL	13f9f5	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
07:31:43:0	VAL	13f9f5	2	104	Transaction time	TTIM01: 94	
07:31:43:0	VAL	13f9f5	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
07:45:01:0	VAL	13f9f5	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
08:00:01:0	VAL	13f9f5	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	
09:11:09:0	VAL	13f9f5	3	87	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
09:11:09:0	VAL	13f9f5	2	104	Transaction time	TTIM01: 87	
09:11:09:0	VAL	13f9f5	3	101	Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
09:15:01:0	VAL	13f9f5	3	78	UD files upload successfull	UD files upload successfull	

Historikken over check ind-transaktioner i det relevante tidspunkt:

<b>Kortnr.:</b>	<b>Chipnr.:</b>
<b>Transakt.type:</b> Alle	<b>Handlingstype:</b> Check ind
<b>Lokation:</b> Egedal St.	<b>Udstyrsnr.:</b>
<b>Fra dato:</b> 08-10-2024 07:45:00	<b>Til dato:</b> 08-10-2024 08:30:00
<b>Regnskabsperiode:</b>	
Sidst opdateret: 20-01-2025 15:39:26	

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling
08-10-2024 08:28:42	08-10-2024 08:40:11	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430 206 93 5	479	219	Egedal St.	VAL_188 14-13CF42	EasyTrip	93,35	-12,50	12,50	12,50
08-10-2024 08:21:16	08-10-2024 08:40:11	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430 206 00 4	259	112	Egedal St.	VAL_188 14-13CF42	EasyTrip	208,90	-12,50	12,50	12,50
08-10-2024 08:18:09	08-10-2024 11:31:34	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430 204 95 6	1288	566	Egedal St.	VAL_188 16-13CBF3	DOT Pendler Kombi m. Metro	150,92	-25,00	25,00	25,00
08-10-2024 08:15:50	08-10-2024 08:40:11	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430 204 98 7	547	195	Egedal St.	VAL_188 14-13CF42	EasyTrip	203,04	-25,00	25,00	25,00
08-10-2024 08:11:11	08-10-2024 08:26:40	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430 205 96 6	857	343	Egedal St.	VAL_188 14-13CF42	EasyTrip	429,84	-25,00	25,00	25,00
08-10-2024 08:11:06	08-10-2024 08:26:40	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430 300 50 4	33	11	Egedal St.	VAL_188 14-13CF42	EasyTrip	172,70	-70,00	70,00	70,00
08-10-2024 08:10:57	08-10-2024 11:31:34	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430 203 52 8	1545	670	Egedal St.	VAL_188 16-13CBF3	EasyTrip	170,82	-12,50	12,50	12,50

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og Rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende redegørelse om Rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer Rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

*"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."*

Efter det oplyste fra leverandøren af Rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens Rejsekort.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30

mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekortet, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens Rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i back office.

Ankenævnet har fra DSB 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.

Endvidere har ankenævnet fået indsigt i, hvilke Rejsekort, der var i kontakt med standerne og hvad displayet har skrevet. Klagerens Rejsekort fremgår ikke af logningen.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på Rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i logs.

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og 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 et Rejsekort, selvom logs viser det modsatte.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

## **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.

Den omstændighed, at DSB ikke, som ønsket af klageren, har fremlagt videooptagelser fra stationen, kan ikke medføre et andet resultat.

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

### **Klageren anfører følgende:**

"On the morning of 08.10.2024 I was issued a fine for travelling while not checked in. My complaint with DSB has arisen as I 100% had checked in. My first attempt to check in was unsuccessful, I got the alert indicating that it was not successful. The second attempt was successful and I got a different alert indicating as such. Any reasonable regular traveller would assume they are checked in at this point. I have asked DSB to review the CCTV footage from the platform that day but they have not responded. DSB has confirmed their machine has no record of the check in. I have requested that they also consider my travel history as mitigation and perhaps compromise could be reached. I am of course 100% happy to pay full fare for travel that day. I spoke to someone on the phone on the same day as the fine was issued and they suggested that such considerations would be possible and they were of the opinion that the penalty would be cancelled but I had to still go through the online process. Even the controller who issued the fine was sympathetic and suggested that this was a situation where the fine should be reversed based on the facts we discussed. DSB has not cancelled the penalty and seem unwilling to listen or consider anything other than I purposefully dodged the fair. When all the facts are considered as a whole. This was my regular morning commute to work. I travel from Egedal Station to KBH H once or twice a week always check in. This can be seen on the travel card's history. The card auto tops up so there should never be an issue that not enough funds were on the rejsekort. I would be grateful if you the ABTM could take up my case and hope for a resolution to this matter that is both satisfactory to me as well as DSB.

**Ønsker at opnå:** That they will be more open and fair to considering all the facts around the issuance of a penalty fair. I believe it's unreasonable to have to pay the fine when all signs from my perspective indicated that I was travelling on a card that had been validated. Both the controller and the customer service representative seemed to sympathize and agree with me, however, those making the decision via online submission, so no listening to the voice or speaking directly to the person to get a sense of the individual just words on screen."

### **Indklagede anfører følgende:**

"DSB kan oplyse, at der den 8. oktober 2024 kl. 8:23 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse med DSB mellem Ølstykke Station og Københavns Hovedbanegård. Ved billetkontrollen i DSB's tog foreviste klager et Rejsekort, hvor der ikke var registreret et check ind. Da klager dermed ikke kunne forevise gyldig billet, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift. Kontrolafgiften er udstedt i



overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler: [Faelles-landdaekkende-rejseregler.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.rejsekort.dk)

Herunder ses registreringer fra klagers Rejsekort, hvoraf det fremgår, at der ikke var checket ind og betalt for rejsen om morgenen den 8. oktober.

DSB kan oplyse, at der ikke var fejl på check ind standerne på Egedal Station, som også er benyttet af andre kunder:[udeladt da er gengivet ovenfor i sagsfremstillingen].

DSB har bedt Rejsekort, undersøge hvad der kan være sket, da klager forsøgte at checke ind. Rejsekort har oplyst, at klagers Rejsekort ikke har været i kontakt med check ind standere på Egedal Station om morgenen den 8. oktober.

DSB kan også oplyse, at en omfattende undersøgelse gennemført for Rejsekort, har konkluderet, at det ikke er muligt at foretage et korrekt check ind, som ikke registreres hos Rejsekort.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav om annullering af kontrolafgiften.”

**Hertil har klageren svaret:**

” I wish to proceed with the complaint.

I still completely dispute this part of their statement - Copied and pasted below - and maintain my assertion that my card did come into contact with the terminal both on the initial attempt which did not register properly and then again on the second attempt which did but obviously not in there system. I still insist that this can be seen on CCTV footage of the platform. No comment has yet been provided by DSB on whether this has been reviewed and assessed. I believe this is because it would validate my version of events that morning.

DSB has asked Rejsekort to investigate what may have happened when the complainant attempted to check in. Rejsekort has informed that the complainant's Rejsekort did not come into contact with the check-in terminals at Egedal Station on the morning of October 8.

”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand