

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0116
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY  
9400 Nørresundby
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter á 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort.  
Klageren foretog check-ud i stedet for skifte-check-ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret  
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 7. november 2016 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens og rejsefællens betaling af hver 750 kr.

Klageren og rejsefællen skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til dem.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes rejsefælle rejste den 27. maj 2016 med S-toget fra Nordhavn st. til Nørreport st., hvor de skulle skifte til metroen til Frederiksberg. Som rejsehjemmel anvendte de klagerens personlige rejsekort, som hun checkede ind på Nordhavn st. for dem begge. Da de ankom til Nørreport st., foretog hun ved en fejl et check-ud, i stedet for et skifte-check-ind.

Efter at metroen havde forladt Nørreport st. var der kontrol af deres rejsehjemmel, hvor de henholdsvis kl. 09:45 og kl. 09:48 blev pålagt hver en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. På den ene elektroniske kontrolafgift har stewarden noteret følgende:

*"2 pax et rejsekort ingen tjeknind afg 00655194-49 tjek ud på nørreport"*

Klageren anmodede samme dag Metro Service om annullering af kontrolafgiften, fordi fejlen skyldtes, at hun for nyligt var tilbagevendt til Danmark og derfor ikke var helt inde i rejsekortsystemet, samt at 750 kr. er en overvældende pris for denne fejltagelse, især når hun ikke havde et arbejde.

Metro Service fastholdt den 30. maj 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det af klagerens rejsekorthistorik fremgik, at hun og den medrejsende ikke var checket ind på rejsekortet ved kontrollen.

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transaktionstype	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	Purse Evolution (da)	Transaktionstype	Forudbetaling
27-05-2016 09:39:40	31-05-2016 13:45:46	01-05-2016	Kontrolmærke	Kontrol		194		Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7073-97073		0,00	0,00	0,00	0,00
27-05-2016 09:39:29	31-05-2016 13:45:46	01-05-2016	Kontrolmærke	Kontrol		193		Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7073-97073		0,00	0,00	0,00	0,00
27-05-2016 09:35:14	27-05-2016 09:54:13	01-05-2016	Check ud	Check ud		192	58	Nørreport St.	VAL_21049-138956	EasyTrip	295,28	20,00	-20,00	50,00
27-05-2016 09:25:44	27-05-2016 09:39:18	01-05-2016	Check ind	Check ind		191	58	Nordhavn St.	VAL_23903-13F6C7	EasyTrip	275,28	-50,00	50,00	50,00
27-05-2016 09:25:44	27-05-2016 09:39:18	01-05-2016	Check ind	Check ind		190		Nordhavn St.	VAL_23903-13F6C7	EasyTrip	325,28	0,00	0,00	0,00
11-05-2016 00:10:02	11-05-2016 05:58:42	01-05-2016	Check ud	Check ud		189	57	Gustav Adolfs Gade	VAL_02949-13399E	EasyTrip	325,28	26,00	-26,00	50,00
10-05-2016 23:58:01	11-05-2016 05:58:24	01-05-2016	Check ind	Check ind		188	57	Bøsterport St.	MOVARRY_1155_DC_301-112178	EasyTrip	299,28	-50,00	50,00	50,00

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en 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 standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene 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 indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort men i stedet checket ud.

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 Back Office.

Det fremgår af rejsekort 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. Dette gælder også selvom prisen i dette konkrete tilfælde ville have været den samme, som hvis klageren havde foretaget korrekt check-ind.

Ankenævnet bemærker, at det er vigtigt, at passagerer kigger på standen display, hvor der ved check ud vil stå rejsens pris, hvilket der ikke står ved skifte-check ind. Ankenævnet bemærker videre, at check ud-standere har en orange tekst med ordet "UD" hvorved de adskiller sig tilstrækkeligt tydeligt fra check ind-standerne.

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om at oplyse, hvorvidt det er muligt, at standrens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

Klageren har anført, at hun for nylig er tilbagevendt til Danmark og derfor ikke er helt inde i systemet. Hertil bemærker ankenævnet, at klageren har oprettet sit rejsekort den 28. oktober 2015, og at hun siden da og indtil kontrolafgifternes udstedelse har foretaget 58 rejser på rejsekortet.

## 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. 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 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## Fra [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.


▶ Alt er OK Hør lyd Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

<p>◀ (Check ind)</p> <div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>OK</b></p> <p>Fortsat rejse</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>▶ (Check ind)</p> <div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>OK</b></p> <p>God rejse</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>OK</b></p> <table style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Rejse</td> <td style="padding: 2px;">123,45 kr</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Saldo</td> <td style="padding: 2px;">12,34 kr</td> </tr> </table> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

Vær opmærksom

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

**OK**  
Bemærk lav saldo  
Tank rejsekort op snarest  
God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**OK - men check ud mangler**  
Ng rejse startet

Vis mere om denne besked


(Check ud)

**OK**  
Bemærk lav saldo  
Tank rejsekort op snarest  
Rejse 123,45 kr  
Saldo 12,34 kr

Vis mere om denne besked

Noget er galt

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

**OK**  
Rejsekortet er allerede  
checked ind

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**Ugyldigt rejsekort**  
Ring til kundecenter på  
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**Saldo for lav**  
Ikke muligt at checke ind.  
Tank dit rejsekort op

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**Rejsekort på spærreliste**  
Ring til kundecenter på  
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(check ind)

**Fejl**  
For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**Fejl ved kort**  
Prøv igen.  
Hold rejsekort hen  
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

**Fejl**  
Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

**Fejl**  
Maksimal rejsetid  
overskredet

Vis mere om denne besked

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører at:

Hun checkede sig selv og sin rejsepartner ind på sit rejsekort ved rejsens start på Nordhavn st. Ved en fejl checkede hun dem ud på Nørreport st. i stedet for at foretage et skifte-check-ind. En kontrolafgift på 750 kr. for denne fejltagelse er en overvældende pris, da hun og hendes medrejsendes tur ikke havde kostet mere end, det de rent faktisk har betalt.

Det er muligt, at rejsekortet ikke på den pågældende rejse er anvendt korrekt, men de har som kunder betalt den rette pris for rejsen, uanset om rejsekortet blev checked ud ved en fejl på Nørreport. De har derfor udvist vilje til at betale for rejsen. Metro har leveret en ydelse, som klageren har betalt for, og Metro har derfor ikke lidt noget tab. Et bødeforlæg er derfor ikke lovligt i henhold til købeloven. Det er ikke oplyst, at en fejl i anvendelsen af rejsekortet vægtes tungere end korrekt betalt pris for rejsen.

Det er uhensigtsmæssigt, at en adgang til at erhverve rejsehjemmel, kan skabe den usikkerhed som rejsekortet medføre. Havde rejsehjemlen derimod været erhvervet via tjenesten 1415 eller DOT, havde der ikke været de samme proceduremæssige risici.

### **Indklagede anfører følgende:**

”Metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klageren og ledsager billetteret den 27. maj 2016 kl. 09.45 på strækningen Nørreport station – Frederiksberg station. Klageren fremviste sit rejsekort, som ikke var checket ind. Da klageren og ledsageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der om rejsekort:

#### **2.3.2 Særligt om rejsekort**

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Og på Rejsekorts hjemmeside under kortbestemmelser kan man læse:

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer kortihænderen at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser).

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Og på samme hjemmeside under Rejseregler står der bl.a.:

### 1. Hvad er rejsereglerne?

I dette dokument kan du læse de rejseregler, der gælder for rejsekort. De drejer sig bl.a. om, hvad du skal gøre, når du rejser på rejsekort i bus, tog eller metro, for at dit rejsekort er gyldigt som billet.

Ud over rejsereglerne bør du læse 'Rejsekort kortbestemmelser', som bl.a. handler om kortindehaverens ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk. Der er særlige bestemmelser for rejsekort erhverv. Se 'Rejsekort kortbestemmelser for rejsekort erhverv'

Og hvorfor er det vigtigt, at du læser de to dokumenter? Fordi du ved at tage dit rejsekort i brug bekræfter, at du har læst og accepteret rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

### 3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse.", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Klageren har skrevet i sine henvendelser:

*'Jeg havde checket selv og min rejsepartner ind fra Nordhavn station på mit rejsekort. Jeg er nylig tilbagevendt til Danmark og er ikke helt inde i systemet. Derfor kom jeg til at checke ud i stedet for at checke ind på Nørreport Station, selvom vi skulle køre en station videre, med Metroen, til Frederiksberg.'*

Når man checker sit rejsekort henholdsvis ind og ud skal man anvende forskellige kortlæsere. Det er tydeligt markeret på kortlæserne hvilken type der er tale om, se fotos:



Ud over, at kortlæserne er markeret med henholdsvis grønt og rødt angiver et lysende display på toppen af standeren desuden om der er tale om en Check Ind stander (med blå skrift) eller en Check Ud stander (med orange skrift).

Når rejsekortstanderen benyttes, vil det altid af en check-ind stander fremgå "God rejse", hvorimod det af en check-ud stander vil fremgå, dels hvad rejsen har kostet og dels hvad saldoen på rejsekortet herefter er (se ovenstående billedeksempel). Havde klageren således kigget på standeren, ville det have været nemt at konstatere, hvis der var benyttet en forkert rejsekortsstander, og fejlen kunne være blevet rettet straks.

Klageren skriver, at hun først for nyligt er vendt tilbage til Danmark og derfor ikke kender systemet så godt. Ved henvendelse til Rejsekort har de fået oplyst, at klageren anskaffede sit personlige rejsekort med foto den 28. oktober 2015, og at klageren har anvendt kortet til 58 rejser inden hun og hendes ledsager modtog kontrolafgifterne den 27. maj 2016. Det er derfor deres vurdering, at klageren er bekendt med, hvorledes man anvender rejsekortet, og hvis klageren, som tidligere nævnt, havde læst beskeden på displayet på den stander hun anvendte, ville hun og ledsageren med det samme være klar over, at de foretog et check-ud og ikke et skifte-check-ind med henblik på videre rejse.



Hos Metro forholder vi os alene til det faktum, at det er passagerens eget ansvar, inden påstigning i metroen, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. Vi forholder os således heller ikke til, om klageren eventuelt skulle have haft en økonomisk fordel eller ej, ved ikke at have checket ind i forbindelse med den sidste del af rejsen.

Klager skriver desuden: *'Det er en overvældende pris at betale for en fejltagelse, specielt siden jeg endnu ikke har fundet arbejde.'*

Der gælder ensartede regler for alle kunder, uanset eksempelvis indtægt. Vi har naturligvis forståelse for, at det være svært at betale hele beløbet på én gang og det er muligt at dele en voksenkontrolafgift op i 3 rater.

Hvis man læser De fælles Rejseregler, som er gældende for bl.a. Metroen, og hvis man læser rejsekorts kortbestemmelser og rejseregler, fremgår det, at man skal have gyldig rejsehjemmel og kunne fremvise denne ved kontrol. Hvis man ikke har checket sit rejsekort korrekt ind, har man ikke gyldig rejsehjemmel og må derfor acceptere, at skulle betale en kontrolafgift. At rejsens pris ville have været den samme, dersom man ikke havde checket ud, men foretaget et korrekt skifte-check-ind er sagen uvedkommende, da det er et krav, at man skal kunne fremvise gyldig rejsehjemmel under hele rejsen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust

Nævningsformand