

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2015-0275
<b>Klageren:</b>	XX 3700 Rønne
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af check-ind på rejsekort. Klageren var overbevist om, at hun havde checket ind.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	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 13. september 2016 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Klageren skal betale beløbet til Metro Service A/S, som sender et girokort 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 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 rejste den 4. november 2015 med metroen fra Lufthavnen st. Efter metroen havde forladt Kastrup st., var der kontrol af hendes rejsehjemmel. Klageren foreviste sit rejsekort flex, men da rejsekortet ikke var registreret checket ind, blev hun kl. 15:56 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift anført som årsag til kontrolafgiftens udstedelse:

”Rejsekort / mgl. check ind”

Klageren sendte den 5. november 2015 en anmodning om annullering af kontrolafgiften til DSB Kundecenter, som videresendte anmodningen til Metro Kundeservice. Klageren begrundede sin anmodning med, at hun havde holdt sit kort hen foran standen, og at det sagde ”blip”. Derfor troede hun, at hun var checket korrekt ind, og kunne ikke forstå, hvad der var sket. Da hun er bosat på Bornholm, havde hun ikke brugt sit rejsekort så mange gange, og der havde ikke hidtil været problemer.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 20. november 2015 med følgende begrundelse:

”

Du har modtaget en kontrolafgift i Metroen, fordi du ikke havde foretaget et korrekt check ind med dit Rejsekort.

Jævnfør Rejsekort rejseregler skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften korrekt pålagt.

Du kan eventuelt læse om Rejsekortets rejseregler på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Vi har kontaktet Rejsekort, som kunne oplyse følgende historik på dit Rejsekort:

Reg. udstyr dato/tid	Reg. system dato/tid	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
04-11-2015 17:27:47	04-11-2015 17:42:09	01-11-2015	Check ud	Check ud		24	7	Kongens Nytorv St.	VAL_21125 - 1389C4
04-11-2015 17:18:11	04-11-2015 17:41:28	01-11-2015	Check ind	Check ind		23	7	Lindevang St.	VAL_20837 - 13F744
04-11-2015 15:51:47	11-11-2015 15:25:56	01-11-2015	Kontrolmærke	Kontrol		22		Metro Lufthavnen	NET-EAM-7021 - 097021
04-11-2015 15:51:04	11-11-2015 15:25:56	01-11-2015	Kontrolmærke	Kontrol		21		Metro Lufthavnen	NET-EAM-7021 - 097021
04-11-2015 15:50:54	11-11-2015 15:25:56	01-11-2015	Kontrolmærke	Kontrol		20		Metro Lufthavnen	NET-EAM-7021 - 097021
23-10-2015 17:53:33	24-10-2015 03:42:42	01-10-2015	Check ud	Check ud		19	6	Grøndal St.	VAL_13048 - 132D86
23-10-2015 17:35:06	24-10-2015 03:42:42	01-10-2015	Check ind	Check ind		18	6	København H	VAL_13045 - 133A50

Af ovenstående fremgår det, at Rejsekortet ikke har været checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Når man checker sit Rejsekort ind, skal man sikre sig, at der kvitteres med et "Ok. God rejse" på kortlæserens display.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Det fremgik af oversigten for klagerens rejser, at der den 23. oktober 2015 kl. 17:53 var checket ud på Grøndal st. og ikke før kontrollen var yderligere registreringer på rejsekortet.

Klageren har efterfølgende checket ind på Lindevang st. den 4. november 2015 kl. 17:18 og checket ud lidt senere på Kongens Nytorv st.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet 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 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 standeren, 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.

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. Klageren checkede sit rejsekort ind og ud nogle timer efter kontrolafgiftens udstedelse, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet.

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 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".

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om at oplyse, hvorvidt det er muligt, at standen 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."

Ankenævnet finder på denne baggrund, 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. 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 perronen 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.


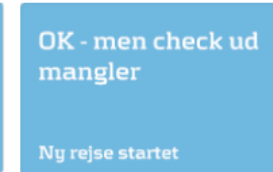
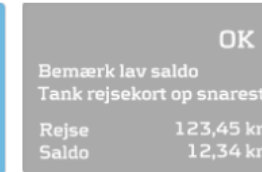
Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

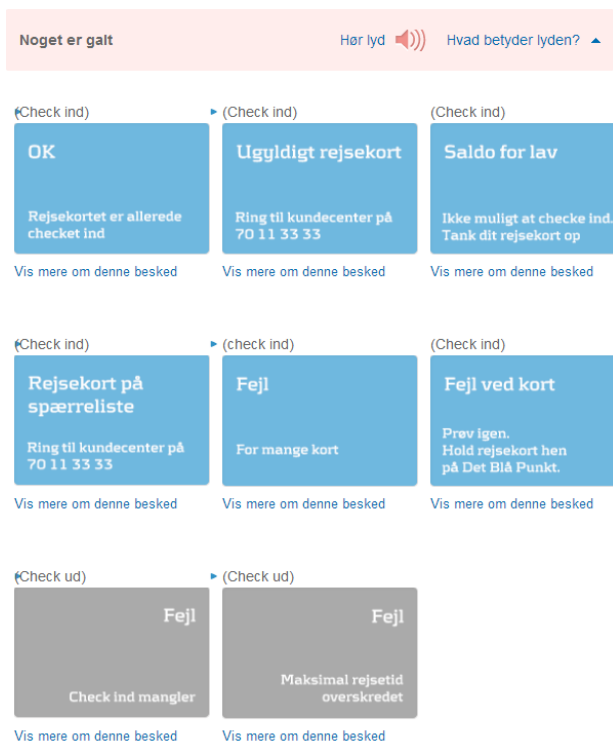
▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked



## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører at:

”Jeg mener den afgift jeg skal betale er uberettiget, da jeg var helt sikker på jeg havde checket ind i Kastrup”

### Indklagede anfører at:

” ...

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, 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 klager billetteret den 4. november 2015 kl. 15.56. Klager fremviste et rejsekort, som ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift 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 står der bl.a.:

### 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.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk) kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper<sup>3</sup>.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten "OK. Rejsekortet er allerede checket ind", har du checket korrekt ind.

Af korthistorikken (selvstændig fil samt indeholdt i vort svar til klager) fremgår det, at kortet blev anvendt til en rejse den 23. oktober 2015 (kortsekvens 18/19 og rejsesekvens 6), herefter er der ingen check ind på kortet, førend klager starter en rejse fra Lindevang station kl. 17:18 den 4. november (kortsekvens 23/24 og rejsesekvens 7). På historikken kan man se, at stewarden har scannet kortet 3 gange for kontrol den 4. november kl. 15:50 og kl. 15:51 (kortsekvenserne 20, 21 og 22).

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice. Da dette ikke er tilfældet her, kan der ikke være foretaget et korrekt check ind, hvilket også underbygges af, at der ikke mangler hverken kort- eller rejsesekvenser.

Vi var naturligvis ikke til stede da klager startede sin rejse fra Lufthavnen station den 4. november 2015, men forestiller os at forklaringen på det manglende check ind måske kan skyldes, at klager været for hurtig da hun holdt kortet op foran scanneren. I så tilfælde bliver kortet ikke registreret. Rejsekortstanderne giver forskellige lyde og beskeder afhængigt af situationen, og det er en del af korrekt check ind – og check ud procedure, at passageren noterer sig beskeden/lyden fra standeren.

På linket fra Rejsekorts hjemmeside er ovenstående beskrevet, ligesom der er en lydfil at lytte til:

<http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind.aspx>

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved