

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0163

**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg

**Indklagede:** Metroselskabet v/ Metro Service I/S

**Cvr nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750. kr. for manglende registrering af check ind på rejsekort.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 21. juni 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. juli 2015

### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste med metroen den 21. juni 2015 fra Amagerbro st. og anvendte som rejsehjemmel sit rejsekort anonymt. Efter metroen havde forladt Christianshavns st., blev klageren billetteret, og da rejsekortet ikke var registreret som checket ind, udstedte stewarden en kontrolafgift på 750 kr.

Af stewardens noter fremgår, at klageren intet kunne forevise.

Klageren anmodede den 21. juni 2015 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da han havde checket ind, og der måtte være en elektronisk fejl i systemet.

Den 9. juli 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift med henvisning til følgende:

”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. edityr data/tid	Reg. system data/tid	Regrskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kartakv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udbyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling
28-06-2015 03:42:52	28-06-2015 03:56:22	01-06-2015			308430 008 667 193 7	362	331	Frederiksberg St.	VAL_20919 - 13893C	EasyTrip	152,60	-58,80	78,00
28-06-2015 03:31:37	28-06-2015 03:06:34	01-06-2015			308430 008 667 193 7	361	331	Kongens Nytorv St.	VAL_21120 - 13C07F	EasyTrip	94,60	70,80	78,00
28-06-2015 03:31:12	28-06-2015 03:45:08	01-06-2015			308430 008 667 193 7	360		Kongens Nytorv St.	MEF_Kige_RVM_100 - 847010		164,60	100,80	
27-06-2015 19:58:51	27-06-2015 20:04:22	01-06-2015			308430 008 667 193 7	359	330	Kongens Nytorv St.	VAL_21129 - 13C067	EasyTrip	64,60	-58,80	78,00
27-06-2015 19:40:09	27-06-2015 20:02:41	01-06-2015			308430 008 667 193 7	358	330	Frederiksberg St.	VAL_20923 - 13893B	EasyTrip	6,60	70,80	78,00
20-06-2015 18:52:38	20-06-2015 19:11:26	01-06-2015			308430 000 607 193 7	354	329	Amagerbro St.	VAL_21527 - 13C723	EasyTrip	76,60	-58,80	78,00

Af ovenstående fremgår det, at Rejsekortet ikke har været checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Det fremgår derimod, at den sidste transaktion, der er foretaget på dit kort, er et Check ud på Amagerbro station.

På baggrund af din henvendelse er Check ind-kortlæserne på Amagerbro station blevet undersøgt, og det er vurderet, at der har været mulighed for at checke ind på stationen samt at ingen automater var behæftet med fejl.

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"

Metro Service har den 21. juli 2015 under ankesagen fremsendt nedenstående tekniske data fra 8 rejsekortstandere fra Amagerbro station, som viser, at standerne har været i drift, og at klagerens rejsekort ikke har været registreret som checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

## 1. Udskrift

21-06-2015 05:06:02	21-06-2015 05:22:52	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	689	294	Amagerbro St.	VAL_21524 - 13CBE4	EasyTrip	462,49	25,00	25,00
21-06-2015 04:09:56	21-06-2015 04:22:51	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	466	138	Amagerbro St.	VAL_21524 - 13CBE4	EasyTrip	81,00	25,00	25,00
21-06-2015 04:09:48	21-06-2015 04:22:51	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	102	27	Amagerbro St.	VAL_21524 - 13CBE4	EasyTrip	238,58	25,00	25,00
21-06-2015 04:06:49	21-06-2015 04:22:51	01-06-2015	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale	308430 000 607 193 7	101		Amagerbro St.	VAL_21524 - 13CBE4		263,58	200,00	0,00

## 2. Udskrift.

21-06-2015 04:58:53	21-06-2015 05:07:52	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	125	50	Amagerbro St.	VAL_21517 - 13CBD7	EasyTrip	38,60	25,00	25,00
21-06-2015 04:22:38	21-06-2015 04:37:51	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	341	140	Amagerbro St.	VAL_21517 - 13CBD7	EasyTrip	89,70	25,00	25,00
21-06-2015 04:03:38	21-06-2015 04:22:51	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	1240	457	Amagerbro St.	VAL_21517 - 13CBD7	EasyTrip	81,15	25,00	25,00
21-06-2015 03:59:17	21-06-2015 04:07:52	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	1128	396	Amagerbro St.	VAL_21517 - 13CBD7	EasyTrip	145,48	70,00	70,00

## 3. Udskrift.

21-06-2015 04:10:00	21-06-2015 04:22:51	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	15	3	Amagerbro St.	VAL_21525 - 13CC1C	EasyTrip	238,68	25,00	25,00
21-06-2015 04:10:00	21-06-2015 04:22:51	01-06-2015	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale	308430 000 607 193 7	14		Amagerbro St.	VAL_21525 - 13CC1C		263,68	200,00	0,00
21-06-2015 04:10:00	21-06-2015 04:22:51	01-06-2015	Opret tank-op-aftale	E-pung	308430 000 607 193 7	13		Amagerbro St.	VAL_21525 - 13CC1C		63,68	0,00	0,00
21-06-2015 03:41:27	21-06-2015 03:52:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	308430 000 607 193 7	1349	489	Amagerbro St.	VAL_21525 - 13CC1C	EasyTrip	290,70	25,00	25,00

## 4. Udskrift.

21-06-2015 04:41:23	21-06-2015 04:53:39	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001 0636 6810 6	193	58	Amagerbro St.	VAL_21515 - 13CF1A	EasyTrip	75,10	70,00	70,00
21-06-2015 04:41:18	21-06-2015 04:53:39	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 5000 3839 6	225	66	Amagerbro St.	VAL_21515 - 13CF1A	EasyTrip	164,90	70,00	70,00
21-06-2015 03:35:36	21-06-2015 03:52:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 2639 9716 9	299	99	Amagerbro St.	VAL_21515 - 13CF1A	EasyTrip	203,80	25,00	25,00
21-06-2015	21-06-2015	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001	188	58	Amagerbro	VAL_21515 -	FastTrip	96,30	25,00	25,00

## 5. Udskrift.

21-06-2015 04:39:54	21-06-2015 04:53:31	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 0036 4099 0	258	108	Amagerbro St.	VAL_21476 - 13CFBC	EasyTrip	222,00	25,00	25,00
21-06-2015 04:39:52	21-06-2015 04:53:31	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 4000 5391 7	1085	329	Amagerbro St.	VAL_21476 - 13CFBC	EasyTrip	117,30	25,00	25,00
21-06-2015 03:15:23	21-06-2015 03:37:49	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001 3839 3016 9	7	1	Amagerbro St.	VAL_21476 - 13CFBC	EasyTrip	250,60	25,00	25,00
21-06-2015 01:33:27	21-06-2015 01:59:03	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 5116 4200 4	1238	410	Amagerbro St.	VAL_21476 - 13CFBC	EasyTrip	279,80	25,00	25,00

## 6. Udskrift.

21-06-2015 03:47:22	21-06-2015 04:07:52	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 6899 4199 7	282	95	Amagerbro St.	VAL_21519 - 13CFE0	EasyTrip	341,74	0,00	0,00
21-06-2015 03:42:58	21-06-2015 03:52:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 4036 3716 7	57	18	Amagerbro St.	VAL_21519 - 13CFE0	EasyTrip	16,00	25,00	25,00
21-06-2015 02:31:55	21-06-2015 03:02:14	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001 0036 1116 7	13	4	Amagerbro St.	VAL_21519 - 13CFE0	EasyTrip	82,00	70,00	70,00

## 7. Udskrift.

21-06-2015 03:13:04	21-06-2015 03:22:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 2499 4679 9	302	75	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F651	EasyTrip	59,65	25,00	25,00
21-06-2015 03:13:02	21-06-2015 03:22:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 5637 6899 3	48	16	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F651	EasyTrip	170,00	25,00	25,00
21-06-2015 02:30:55	21-06-2015 03:02:20	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001 2631 4017 5	132	42	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F651	EasyTrip	183,00	25,00	25,00
21-06-2015 02:17:52	21-06-2015 03:02:16	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 2094 4013 9	537	172	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F651	EasyTrip	98,40	51,00	51,00
21-06-2015 02:17:52	21-06-2015 03:02:16	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 2094 4013 9	536		Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F651	EasyTrip	149,40	0,00	0,00

## 8. Udskrift.

21-06-2015 04:14:20	21-06-2015 04:22:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001 0036 1936 2	21	6	Amagerbro St.	VAL_21516 - 13F73A	EasyTrip	63,20	140,00	140,00
21-06-2015 04:14:20	21-06-2015 04:22:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001 0036 1936 2	20		Amagerbro St.	VAL_21516 - 13F73A	EasyTrip	203,20	0,00	0,00
21-06-2015 04:11:26	21-06-2015 04:22:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001 0036 1936 2	17	5	Amagerbro St.	VAL_21516 - 13F73A	EasyTrip	33,20	70,00	70,00
21-06-2015 04:10:28	21-06-2015 04:22:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802001 0036 1936 2	15	4	Amagerbro St.	VAL_21516 - 13F73A	EasyTrip	33,20	70,00	70,00
21-06-2015 03:35:52	21-06-2015 03:52:53	01-06-2015	Check ind	Check ind	30094802000 4228 5175 2	271	95	Amagerbro St.	VAL_21516 - 13F73A	EasyTrip	20,00	50,00	50,00

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor blandt andet gjort gældende,

at han anvendte sit rejsekort ved hjemrejse fra Amagerbro til Frederiksberg. Ved begge stationer checkede han behørigt ind og ud,

at han ikke har en mulighed for at løfte bevisbyrden, da rejsekortet ikke giver en fysisk kvittering e.lign. hvorfor han står fuldstændig i metroselskabets vold,

at ofte anvender det offentlig transport, hvor han også behørigt checker ind og ud,

at denne sag anlagt mod en almindelig betalende kunde, som må hvile på tekniske fejl, og er ganske generende og en følge af, han ikke har et fysisk bevis på korrekt rejsehjemmel,

Grundpræmissen om selvbetjeningssystemet hviler på en antagelse om altid at kunne opnå tilstrækkelig rejsehjemmel vha. indtjekningstationer, hvorfor denne grundpræmis ingen vægt bør have, i tilfælde hvor der foreligger et problem, der øjensynligt skyldes klagerens kort eller samspillet mellem dette og det centrale registreringssystem,

at metroselskabet udelukkende forholder sig til teknisk materiel som er i deres kontrolsfære,

at det af Metroselskabet fremsendte bekræfter, at standen på Amagerstation virkede, da han checkede ind. Det samme var tilfældet på Frederiksberg station, hvor han ligeledes blev korrekt checket ud,

at standerne har virket generelt kan ikke danne baggrund for at afvise, at klagerens kort har oplevet en forstyrrelse,

at klageren ikke kan se, hvordan hans data viser, at der ikke har været en forstyrrelse eller et teknisk problem. Hans næste rejse ligger 7 dage efter den omtvistede, hvorfor det er muligt, at opdateringer mv. fra centralt hold har påvirket eventuelle tekniske forhold, der forelå på den omtvistede rejsedag,

at hans rejsehistorik taler et tydeligt sprog om en rettidigt betalende kunde, hvorfor han heller ikke tidligere har oplevet at få kontrolafgifter i bus og Metro,

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at der i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk),

at klager anfører, at han checkede både ind og ud på sin rejse fra Amagerbro til Frederiksberg den 21. juni 2015,

at dette må Metro Service tilbagegive, idet der ikke af rejsehistorikken på klagers rejsekort, er foretaget noget check ind eller check ud i perioden fra den 20. juni 2015, kl. 18:53:36 frem til den 27. juni 2015, kl. 19:50:09,

at de mellemlæggende kortsekvensnumre (355, 356 og 357), som ikke fremgår af historikken, er stewardens kontrol af klagers rejsekort i forbindelse med billetteringen. Dette understøttes af, at der ikke er sket nogen økonomisk transaktion mellem klagers check ud den 20. juni 2015, kl. 18:53:36 og klagers check ind den 27. juni 2015, kl. 19:50:09,

at Metro Service har undersøgt alle 8 check ind standere på Amagerbro station (6 almindelige og 2 rejsekortsautomater) – på alle 8 har der den 21. juni 2015 i tidsrummet mellem kl. 00:00 og

07:00 være transaktioner, hvorfor vi må tilbagevise klagers antagelse om, at der skulle have foreligget en teknisk fejl,

at baseret på ovenstående anser Metro Service således kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi uændret fastholder vores krav på kr. 750,-

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

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 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."*

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere sammenfatning baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og -ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller -ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet det indklagede selskab i nærværende sag om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af check-ind.

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens 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 anvende 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."

## Fra 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)

**OK**

Fortsat rejse

Vis mere om denne besked

▶ (Check ind)

**OK**

God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ud)

**OK**

Rejse	123,45 kr
Saldo	12,34 kr

Vis mere om denne besked

▶ **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**

Ny 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? 

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>OK</b></p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Ugyldigt rejsekort</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Saldo for lav</b></p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
---	---	---

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Rejsekort på spærreliste</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>For mange kort</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl ved kort</b></p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
---	--	--

<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
--	--

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### ***Retsgrundlaget:***

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. fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Af § 14 stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter 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.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gælder:

### *"2.2 Køb af rejsehjemmel*

*Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk). I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk). Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.*

*Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.*

### 2.3 Generelle principper

*Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.*

### 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

*Gyldig rejsehjemmel 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. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens strekkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.*

### 2.6 Kontrolafgift

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn,*



*adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbansen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbansen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemte kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."*

### **Den konkrete sag:**

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.

Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende 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.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke er forekommet transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, 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.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger vægt på, som oplyst af Metro Service, at det af rejsehistorikken på klagers rejsekort fremgår, at der ikke er foretaget noget check ind eller check ud i perioden fra den 20. juni 2015, kl. 18:53:36 frem til den 27. juni 2015, kl. 19:50:09, samt at der ikke er sket nogen

økonomisk transaktion mellem klagers check ud den 20. juni 2015, kl. 18:53:36 og klagers check ind den 27. juni 2015, kl. 19:50:09.

Ydermere har Metro Service undersøgt alle 8 check ind standere på Amagerbro station (6 almindelige og 2 rejsekortsautomater), og på alle 8 standere har der den i tidsrummet mellem den 21. juni 2015 kl. 00:00 og 07:00 være transaktioner, hvorfor ankenævnet ikke kan lægge til grund, at der har foreligget en teknisk fejl.

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 standeren vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort vænner sig til, ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind, tillige kigger på standeren, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:


Metroselskabet A/S v/ Metro Service I/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 23. februar 2016



Tine Vuust  
Nævnshoved