

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0113

**Klageren:** XX  
England

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind, da saldoen var under forudbetalingsbeløbet.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 8. april 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 7. maj 2015

#### Sagens omstændigheder:

Klageren, som er englænder, rejste den 7. april 2015 med metroen fra Vanløse st. Som rejse-hjemmel medbragte hun et rejsekort anonymt, som hun forsøgte at checke ind inden påstignin-gen. Saldoen på rejsekortet var imidlertid kun 68 kr. Da forudbetalingsbeløbet var 70 kr. kunne klageren derfor ikke checke sit rejsekort anonymt ind.

Klageren blev ved kontrollen i metroen klokken 14.50 efter metroen havde forladt Forum st. pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Stewarden har noteret følgende: *"havde rejsekort der var ikke checket ind da saldo var for lav og hun forstod ikke dansk da hun kom fra london. Pda frøs da jeg havde taget billede og jeg måtte lavede et reset"*

Klageren anmodede den 8. april 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte følgende:

*"I was visiting Copenhagen over the Easter holidays and obtained a plastic travel card on my last trip to Denmark. When I touched in at Vanlose station, the machine showed there are 68DKK in my card, I didn't understand the rest of the info displayed. My ticket was then checked on the train and it turned out I didn't have sufficient funds for the travel. I'd appreciate if you can discard my fine, as I simply don't understand the language and assumed the machine showed my balance."*

Metro Service anmodede den 10. april 2015 klageren om at oplyse rejsekortnummeret på det rejsekort som klageren havde rejst på.

Klageren oplyste den 13. april 2015 rejsekortnummeret.

Metro Service fastholdt den 23. april 2015 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

*"You have received a fine on the Metro, because you did not check in correctly with your Rejsekort."*

*Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket before boarding the train.*

*It is the customer's own responsibility to make him- or herself acquainted with our business terms, including the rules when travelling on a Rejsekort. On the website HYPERLINK "<http://www.rejsekort.dk/>"www.rejsekort.dk it is possible to get all the information about using the Rejsekort in English. ,*

*Furthermore, the Rejsekort vending machines at all stations has the feature of choosing the instructions in English. On these machines you are also able to check in your Rejsekort as well as putting more money on the card.*

*According to the Rejsekort travel regulations a Check in on a Rejsekort Anonymous requires a prepayment of 70 dkr. If the balance is below 70 dkr., a Check in will not be possible.*

*Yellow call points are available at all our stations. These call points can be used in case the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours.*

We have contacted Rejsekort, who has provided us with the following history on your Rejsekort:

The history above confirms that your Rejsekort was not checked in at the time your fine was issued. The balance on your Rejsekort did not make a Check in possible because of the required prepayment."

### Historik fra klagerens rejsekort:

Kortnr.: Transakt.type: Alle Lokation: Fra dato: 01-01-2015 09:00:00 Regnskabsperiode:					Chipnr.: Operationstype: Alle Udstyrsnr.: Til dato: 08-04-2015 10:00:00					Sidst opdateret: 17-07-2015 09:31:56		
Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortsekv.nr.	Rejsesev.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beleb	Forudbetaling
08-04-2015 06:21:55	08-04-2015 06:34:46	01-04-2015	Check ud	Check ud	17	3	Københavns Lufthavn, Kastrup St.	VAL_23707 - 138A10	EasyTrip	140,00	-54,00	70,00
08-04-2015 06:16:47	08-04-2015 07:04:49	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol	16	3	Femøren St.	MET-EAM-7046 - 97046		0,00	0,00	0,00
08-04-2015 05:54:20	08-04-2015 06:01:12	01-04-2015	Check ind	Check ind	15	3	Vanløse St.	VAL_20757 - 13C708	EasyTrip	86,00	70,00	70,00
07-04-2015 18:42:17	07-04-2015 19:21:33	01-04-2015	Check ud	Check ud	14	2	Vanløse St.	VAL_20756 - 13CB7B	EasyTrip	156,00	-58,00	70,00
07-04-2015 18:31:01	07-04-2015 19:20:59	01-04-2015	Check ind	Check ind	13	2	Forum St.	VAL_20958 - 13894F	EasyTrip	98,00	70,00	70,00
07-04-2015 18:30:40	07-04-2015 19:07:13	01-04-2015	Tank-op	Tank-op	12		Forum St.	MET_For_RVM_102 - 47007		168,00	100,00	0,00
07-04-2015 18:29:41	07-04-2015 18:53:10	01-04-2015	Permanent ændring på rejsekort	Ændre korttype permanent	11		Forum St.	MET_For_RVM_102 - 47007		68,00	0,00	0,00
07-04-2015 14:47:57	07-04-2015 21:45:12	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol	10		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7017 - 97017		0,00	0,00	0,00
07-04-2015 14:46:30	07-04-2015 21:45:12	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol	9		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7017 - 97017		0,00	0,00	0,00
02-04-2015 00:52:22	02-04-2015 01:06:43	01-04-2015	Check ud	Check ud	8	1	Vanløse St.	VAL_20758 - 13D1AB	EasyTrip	68,00	-54,00	70,00
02-04-2015 00:16:07	02-04-2015 00:54:58	01-04-2015	Check ind	Check ind	7	1	Københavns Lufthavn, Kastrup St.	VAL_23702 - 13F705	EasyTrip	14,00	70,00	70,00

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

*"I'm hereby writing to you in regards to the fine I received on my last trip to Copenhagen for not registering my journey in metro. I had purchased the plastic travel card Rejsekort recently and was aware I have to check in at the beginning of my journey and check out at the end of it. On 7<sup>th</sup> March 2015 I was traveling from Vanløse to Norreport; I touched the card reader at Vanløse and the machine showed 68DKR, which I believed is the balance of my card. Not understanding the language and knowing that the journey would cost around 12DKR, I carried on with my trip. As there are no physical barriers to stop the travelers to indicate any issues with the travel cards/tickets, I wasn't aware of any possible complications.*

*I was then stopped by the ticket inspector, who explained me that the balance I've got is not sufficient to travel.*

*This came as a surprise as living in London, the minimum balance in the Oyster card (equivalent to Rejsekort) is the minimum fare in the public transport. I fully respect the system each country has in place and was purely basing my understanding on the one similar in function- Oyster cards provided by the Transport for London.*

*The ticket inspector, who was helpful and polite, said that she fully understands the situation and seeing it's genuine, advised me to appeal the fine and advised she will support my case with her entry on the file. I then wrote to Metro Service A/S, who didn't agree with the appeal. Please note that at the time of receiving the fine, my Rejsekort had never been topped up and I had never gone below the requested balance for the travel.*

*Not knowing the language of course doesn't free me for the responsibility, however taking into account that tourism is the major contributor to Denmark's economy, I'm genuinely disappointed there isn't a code of practice in place to warn the tourists, rather than issue them with a fine immediately. Are these fines then paid or disposed of shortly after receiving, I wouldn't be able to comment, but being an honest citizen, believe the case can be resolved.*

*Copenhagen is a beautiful city I've visited in the past (using a paper clip ticket) and have received the warmest welcome. However the incident I found myself into, would be described as rather harsh and unfavorable to the tourism industry. Working in the public sector for one of the London boroughs and being involved with direct services, I understand the constraints unified systems have, however I hope the common sense will prevail in this case and you'll be able to wave the fine.*

*Thank you for your understanding."*

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

*"Please find our comments to the above mentioned complaint.*

*As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.*

*In cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the common travel regulations found on [www.m.dk](http://www.m.dk) as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language.*

*In the case in question the complainant did not perform a valid check in prior to boarding the metro. As she tried to perform a check in, the check in was unsuccessful as the balance on the anonymous Rejsekort was 68 DKK – the minimum balance needed to check in a passenger on an anonymous Rejsekort is 70 DKK. When the complainants ticket was inspected, she received a fine, as she was not checked in on the anonymous Rejsekort, presented to the steward.*

*The complainant claims that she did not understand the messages in Danish in the display, and that she thought the message just showed the balance of the Rejsekort.*

*When performing an attempt to check in with insufficient balance, the display shows the message below (example), accompanied with a negative warning tone.*



(Example)

*Even though the text in the display is in Danish, we are of the opinion that when both the OK is missing and a tone clearly signals that something is not correct, the complainants therefore must have known, that the check in did go wrong.*

*From the information boards available on the stations, the following information is available:*

#### Travel card

When using a travel card in the Metro:

- Make a **Check-in** at the start of the trip on **The Blue Point**. **Check-in** is registered on the chip in your travel card, when the card reader returns a "ding" and an **OK** on the card reader screen.
- If you remove your travel card too quickly from **The Blue Point**, the chip is not registering your **Check-in**, and you will hear a "dong" and the message **Error. Please try again**.
- Make a **Check-in** whenever you change mode of transport
- Make a **Check-out** at the end of the trip and wait for the screen to show the cost of the trip and an **OK**.

If you do not make a **Check-in** at the start of the trip or when changing mode of transport, you do not have a valid ticket, and you risk getting a fine in accordance with applicable travel regulations.

If you forget to make a **Check out**, you will lose the prepayment.

*Callpoints for contacting are available for use, if in doubt.*

*Information of callpoints are given at the information boards on each stations*

### Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine.

Alternatively [www.m.dk](http://www.m.dk) and the folder "Rejseregler" provide more information.

*The complainant says, that she obtained her Rejsekort from a previous journey to Denmark. We are therefore of the belief that the complainant has had plenty of opportunities to read about her anonymous Rejsekort on [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), and were the following information is available:*

## Prepayment

- > Check in and go
- > Check out and pay
- > Group travel on your rejsekort
- > Reload
- > Reload agreement
- ▼ Prepayment
- > How to use Online Self-service
- > Get your journey history
- > Rejsekort devices
- > How to change the settings on your Rejsekort
- > Fare inspections
- > Rejsekort for the disabled

### Prepayment before every journey

When you start your journey and check in, a prepayment is deducted from your Rejsekort account. The prepaid amount depends on the type of Rejsekort and whether you are an adult, child, pensioner or young person/student. For example, the prepayment on a standard journey between Zealand, Funen, Central Denmark Region, Southern Jutland and Northern Jutland for an adult travelling on a Rejsekort Personal or Rejsekort Flex is DKK 25. If you take the same journey with Rejsekort Anonymous, the prepayment sum is DKK 600. For journeys within one of these regions the prepayment with a Rejsekort Anonymous is 70 DKK. Naturally, the card reader does not know your destination when you check in. The prepayment is charged to ensure that there is credit on your Rejsekort account to cover the cost of at least part of your journey.

### How it works

When you check out at the end of your journey, the prepayment is offset in the price of the journey. If your journey has cost more than the prepayment, the difference between your prepayment and the price of the journey is deducted from the balance on your Rejsekort. If your journey has cost less than the prepayment, the difference between your prepayment and the price of the journey is added to the balance on your Rejsekort.

### For example:

You want to make a three-zone journey in the Copenhagen metropolitan area. Your journey costs DKK 19. When you start your journey, a prepayment of DKK 25 is deducted from your Rejsekort account. When you check out at the end of your journey, DKK 6 of the DKK 25 prepayment (DKK 25 less 19) is refunded to your Rejsekort account. You can see the price of your journey and the balance on your Rejsekort account on the card reader display screen when you check out.

*Based on the above, we are still of the believe that the complainants cannot have been in doubt that the check in failed.*

*We therefore maintain our claim towards the complainant, in order to pay the issued fine of 750 DKK."*

### Til dette har klageren anført:

*"thank you for your email and for the comments from Metro Service. Their stand on the complaint is not a surprise, as my initial enquiry to them was declined due to the points emphasized below. Therefore I've made an appeal with you in order to plea to a common sense as I'm currently being prosecuted what is initially 2DKK.*

*Interestingly Metro Service states: "The complainant says, that she obtained her Rejsekort from a previous journey to Denmark. We are therefore of the belief that the complainant has had plenty of opportunities to read about her anonymous Rejsekort on [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)".*

*My exact words however were: "I'm hereby writing to you in regards to the fine I received on my last trip to Copenhagen for not registering my journey in metro. I had purchased the plastic travel card Rejsekort recently and was aware I have to check in at the beginning of my journey and check out at the end of it."*

*It is worrying the company makes assumptions so easily and furthermore base their decisions on these assumptions. Nevertheless, I'm not stepping away from the responsibility of failing to understand the written warning or not going on the website to read terms and conditions before attempting to use the service. I'm an honest person and would never take an advantage of a situation, even if the opportunity presented itself. If in doubt, I can provide a reference from my direct manager. Either way, I am hoping you'll read my initial appeal to you and will be able to respond in a less jobs worth manner. Looking forward hearing from you."*

### **Hertil har Metro Service svaret:**

*"Please find out remarks to the comments forwarded from the complainant.*

*We apologize, If we have made an assumption too quickly, as we do not know when exactly the complainant purchased the rejsekort.*

*Taking into consideration weather a complainant is an honest person or not, is unfortunately not possible for us. We have no reason to believe, that the complainant is nothing but an honest person, however we must draw the attention to our former reply, stating that the metro, as other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.*

*We are of the opinion, that the complainant – when hearing the negative warning tone which is quite different from the normal tone - was aware that the check in failed.*

*With reference to the argumentation stated in our former answer, we still maintain our claim towards the complainant, in order to pay the issued fine of 750 DKK."*

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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:

"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 førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

### 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).

### 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. (...)

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. (...)

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, Lokalbaneln, 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 Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. (...)

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.”

#### Fra Rejsekorts rejsebestemmelser:

##### ”1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud beholdes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for din rejse, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind for den pågældende rejse. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

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.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.”.

#### Fra Rejsekort rejseregler:

##### ”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. 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 metron.

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.

##### 3.3.2 Forudbetaling

Når du checker ind, bliver der trukket et midlertidigt beløb på dit rejsekort. Det beløb kaldes for ’forudbetalingen’. Ved check ud bliver prisen for hele din rejse beregnet. Hvis din rejse koster mindre end forudbetalingen, får du tilbageført det overskydende beløb til dit rejsekort. Hvis din rejse derimod koster mere end forudbetalingen, trækker vi det manglende beløb fra dit rejsekort. Forudbetalingen sikrer, at der altid betales

et beløb for rejsen, selvom du af en eller anden grund ikke får checket ud. Har du et rejsekort anonymt, skal du være opmærksom på, at det skal opgraderes til 'Landsdækkende/Høj forudbetaling', når du rejser mellem områderne Sjælland inkl. Lolland-Falster, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland. Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller i en bus. Forudbetalingen kan også variere for forskellige kunde- og korttyper. På rejsekort.dk kan du se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper."

### ***Den konkrete sag:***

Klageren kunne ved kontrollen den 7. april 2015, efter metroen havde forladt Forum st., ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da klagerens anonyme rejsekort ikke var checket ind, fordi saldoen på rejsekortet var 68 kr. og dermed ikke de 70 kr. som forudbetalingen på et rejsekort anonymt kræver.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren ikke forstod den danske tekst på check-ind standerens display henset til, at meddelelsen, som fremkommer på displayet, ved forsøg på check-ind med et rejsekort med for lav saldo, ikke indeholder den sædvanlige tekst "OK", og at den lyd, som fremkommer, er markant anderledes end ved et succesfuldt check-ind.

Yderligere fremgik det ifølge parterne af displayet, at saldoen på rejsekortet var på 68 kr., hvorfor klageren dermed blev vidende om, at saldoen på kortet ikke var 70 kr. som krævet til betaling af forudbetalingsbeløbet for rejser på et rejsekort anonymt.

Klageren havde derfor anledning til, at undersøge den ændrede meddelelse på skærmen, samt lyden fra check-ind standeren ved forfejlet check-ind.

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 29. september 2015



Tine Vuust  
Nævnshoved