

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2016-0266
Klageren:	XX på vegne af YY 1263 København K
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. pga. manglende registrering af check-ind af en ekstra person på rejsekort anonym
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. maj 2017 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 Metroselskabet I/S v/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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 28. september 2016 sammen med sin ægtefælle med metroen fra Kongens Nytorv st. til Lufthavnen st. Efter Femøren st. var der kontrol, og klageren foreviste et rejsekort anonymt, som han og ægtefællen havde købt på Kongens Nytorv st. umiddelbart før rejsens påbegyndelse.

Rejsenr.	Dato	Kl.	Frå	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
-	28-09-2016 15:20	Rejsekort udstedt			Kongens Nytorv St.	100,00	100,00

Parameter	Beskrivelse
Korttype	Rejsekort anonymt
Rejsekorppakke	Standard rejsekort
Pakkepris	Standard rejsekort
Depositum	0,00 kr.
Kundotype	1 x Voksen
Serviceniveau	Standard
Forudbetalingsniveau	
Kortisprog	Engelsk
Tank-op-affale	Nej
Rabattæller #1 - Øst for Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0
Rabattæller #2 - Vest for Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0
Rabattæller #3 - Over Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0
Dato for ændring af rabat	Ved første check ind
Af	290832
Sted	Rejsekortautomat
Udstyrsnr.	47010

Anonymt	
CPR-nr / CVR	
Postnr.	
Kortnr.	
Korttype	Rejsekort anonymt
Kortstatus	Aktivt
Saldo	80,00 kr.
Udløbsdato	02-10-2021

Da kun én person var checket ind på rejsekortet, og da klagerens ægtefælle ikke havde anden rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift som årsag til afgiftens udstedelse angivet: "Rejsekort / mgl. check ind", og i en note har stewarden anført følgende: "to rejste en har checket ind".

Rejsekorthistorik fra klagerens rejsekort anonym:

Reg. udstyr dato/kl.	Handling	Transakt.type	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling
28-09-2016 15:41:33	Check ud	Check ud	8	0	Københavns Lufthavn.	VAL_23742 - 1389EA	EasyTrip	80,00	50,00	-50,00	70,00
28-09-2016 15:38:25	Kontrolmærke	Kontrol	7	0	Kastrup St.	MET-EAM-7073 - 097073		0,00	0,00	0,00	0,00
28-09-2016 15:38:14	Kontrolmærke	Kontrol	6	0	Kastrup St.	MET-EAM-7073 - 097073		0,00	0,00	0,00	0,00
28-09-2016 15:38:03	Kontrolmærke	Kontrol	5	0	Kastrup St.	MET-EAM-7073 - 097073		0,00	0,00	0,00	0,00
28-09-2016 15:21:05	Check ind	Check ind	4	0	Kongens Nytorv St.	VAL_21120 - 13CC7F	EasyTrip	30,00	-70,00	70,00	70,00
28-09-2016 15:20:36	Rejsekort udstedt	Tank-op	3		Kongens Nytorv St.	MET_Kgn_RVM_101 - 047010		100,00	100,00	100,00	
28-09-2016 15:20:36	Rejsekort udstedt	Oprettelse af e-pung	2		Kongens Nytorv St.	MET_Kgn_RVM_101 - 047010		0,00	0,00	0,00	
28-09-2016 15:20:36	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort	1		Kongens Nytorv St.	MET_Kgn_RVM_101 - 047010		0,00	0,00	80,00	

Klageren anmodede den 5. oktober 2016 på sin ægtefælles vegne Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at de først checkede én person ind og fik signal fra det blå punkt. Efter lidt forvirring fandt de en stander til at checke yderligere en person ind. Her trykkede de +1 og fik det samme signal fra det blå punkt, som ved indcheckning af den første person, og de var derfor overbeviste om, at to personer var checket ind på rejsekortet. Klageren henviste endvidere til, at det var første gang, at han og hans hustru benyttede rejsekort.

Metro Service fastholdt den 11. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og følgende begrundelse:

”

Du har modtaget en kontrolafgift i Metroen, fordi der ikke var foretaget et korrekt Check ind med et rejsekort.

Vi har kontaktet Rejsekort A/S, der oplyser, at der kun er trukket forudbetaling for 1 person.

Derudover kan vi se, at det ikke har været muligt at foretage et Check ind Ekstra for 2 personer, da saldoen på kortet forinden kontrolafgiftens udstedelse har været for lav.

Jævnfør rejsekortets rejseregler kræver det en forudbetaling på 70 kr. at foretage et Check Ind på et rejsekort anonymt. Skal I derfor rejse 2 personer på et rejsekort anonymt, vil det kræve en saldo på minimum 140 kr.

Er saldoen for lav, bliver I på displayet mødt med følgende besked:



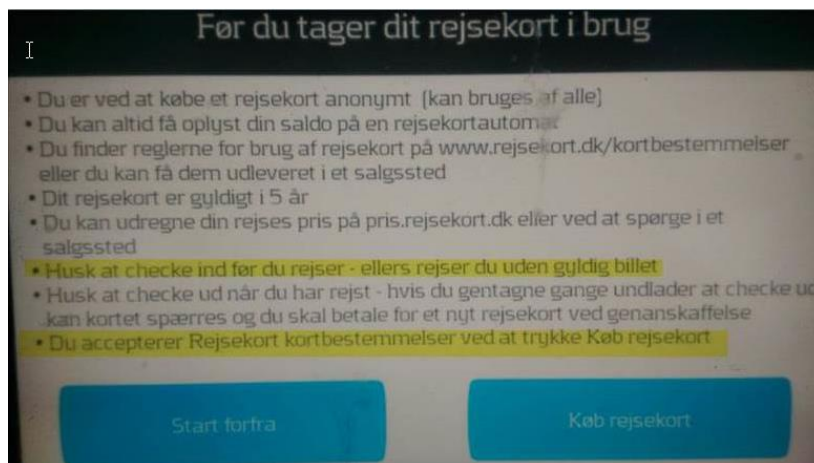
Saldo for lav
Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

I er derfor blevet oplyst om, at det ikke er muligt at checke ind, før det bliver tanket op.

”

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Metro Service har oplyst, at når man køber et rejsekort anonymt i en automat på en station, får man i købsflowet vist nedenstående skærbilleder:





Du er ved at købe et rejsekort anonymt

- 1 x Voksen
- Lokal
- Standard

Pris for rejsekort	80,00 kr.	€ 10,72
Heraf moms	1,20 kr.	€ 0,16
Saldo ved udstedelse	100,00 kr.	€ 13,40
At betale	180,00 kr.	€ 24,13

Start forfra Godkend

Sekretariatet har bedt Metro Service om at oplyse, hvilken lyd og hvilken tekst der fremkommer på displayet på standen til check ind af flere rejsende, når passageren allerede er checket ind på en almindelig stander, og der herefter ikke er tilstrækkelig saldo til check ind af en ekstra rejsende.

Metro Service har svaret følgende:

"Herunder er indsat de ønskede fotos. Ved at klikke på dette link, kan man høre de forskellige lyde, kort aflæserne giver <https://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/kortlaeserens-lyde-og-beskedder.aspx>

Første foto illustrerer, at der er checket ind på en almindelig check ind stander, og i displayet står der 'OK God rejse' :



Den lyd, der følger display-beskedten kan nærmest beskrives som et positivt 'klingeling', der indikerer at 'Alt er OK'. Klik på ovenstående link for lyd eksempel.

Næste foto illustrerer, at der nu forsøges indcheckning på en check-ind-ekstra stander, med det kort, der netop er blevet indchecket på den almindelige stander. Bemærk, at der i displayet tydeligt står, 'OK Voksen: 1, rejsekortet er allerede checket ind':



Den lyd, der følger display-beskeden kan vel nærmest beskrives som et negativ 'båt', som gør opmærksom på, at der er noget galt. Klik på ovenstående link for lyd eksempel.

Hvis klager fra start, og altså inden han checkede en enkelt person ind på den almindelige check-ind stander, havde benyttet den korrekte check-ind-ekstra stander, til at foretage check ind af to voksne ville han med samme have kunne se, at det ikke kunne lade sig gøre, i og med at saldoen på 100 kroner ikke ville være tilstrækkelig til forudbetalingen af to voksne på et anonymt rejsekort.

Meddelelsen på skærmdisplayet ville have været:



Den lyd, der ville have fulgt dette skærbillede ville have været det negative 'båt'. Klik på ovenstående link for lyd eksempel. "

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det lægges til grund som oplyst af klageren, at han checkede rejsekortet ind på en almindelig check-ind stander, og at han herefter forsøgte at checke sin ægtefælle ind på en check-ind-ekstra stander ved at trykke +1 og holde rejsekortet op til det blå punkt.

Ankenævnet bemærker, at der ikke kan foretages check-ind af flere rejsende på den af klageren beskrevne måde, og at check ind af 2 rejsende på et rejsekort anonymt kræver en saldo på minimum 140 kr., og saldoen på klagerens rejsekort var 100 kr., hvorfor standeren til check ind af flere rejsende ville have givet denne besked:



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."

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 Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der kun var checket én person ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket en ekstra person korrekt ind på rejsekortet på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind af en ekstra rejsende ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Metro Service har endvidere oplyst, at check-ind-ekstra standen ved forsøg på check-ind med et rejsekort, som allerede er checket ind på en almindelig check-ind stander, vil afgive fejl-lyden, som afviger væsentligt fra lyden for korrekt check-ind, ligesom der vil blive vist denne besked:



Ankenævnet bemærker, at Rejsekort A/S tidligere har oplyst, at standerne er konstrueret således, at teksten ved korrekt/afvist check ind altid følges af lyden for korrekt/afvist check ind.

Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, som oplyst af klageren, at han fik det samme signal fra det blå punkt på check-ind-ekstra standeren, som han fik fra den almindelige check-ind stander.

Da det ifølge det oplyste var første gang, at klageren og hans ægtefælle benyttede rejsekort, finder ankenævnet, at de havde en særlig anledning til at udvise skærpet opmærksomhed ved både at læse teksten på standerens skærm og lytte til lyden fra standeren.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekortet kan indstilles ved check-ind, så det gælder for mere end én rejsende, hvilket kan ske ved check-ind-ekstra kortlæsere og rejsekortautomater på stationer. Rejsekortet skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerernes eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind af en ekstra rejsende blev derfor pålagt med rette, og der foreligger ikke sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 flere rejsende ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 De Fælles Rejseregler:

" 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. ”

Fra Rejsekort Rejseregler (juni 2016):

”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 kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper³.

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.

[...]

3.11 Når I rejser flere sammen

Du kan indstille dit rejsekort ved Check ind, så det gælder for mere end én rejsende. Det kan ske ved Check Ind Ekstra kortlæsere og rejsekortautomater på stationer og hos chaufføren. (Se afsnit 3.9-3.10.) Dine medrejsende kan være voksne, børn, hunde og cykler. Når dit rejsekort er indstillet, checker du ind som normalt. Vær opmærksom på, at der skal være penge på dit rejsekort til forudbetaling for alle rejsende.

[...]"

Rejsekort prisblad for rejser (september 2016):

Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

Takstsæt: Hovedstadsområdet / Vestsjælland / Syddjylland Øst / Syddjylland Vest / Syddjylland Syd / Syddjylland Flensborg

Kundetype	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Mellem landsdele (kr)	Mellem landsdele 1. kl. (kr)
Voksen - Rejsekort personligt	25,00	40,00		
Voksen - Rejsekort flex	25,00	40,00		
Voksen - Rejsekort anonymt	70,00	112,00	600,00	960,00
Barn - Rejsekort personligt	12,50	20,00		
Barn - Rejsekort flex	12,50	20,00		
Barn - Rejsekort anonymt	35,00	56,00	300,00	480,00
Pensionist	25,00	40,00		
Ung	25,00	40,00		
Handicap	12,50	20,00		
Cykel - Rejsekort personligt	13,00			
Cykel - Rejsekort flex	13,00			
Cykel - Rejsekort anonymt	13,00		190,00	
Hund - Rejsekort personligt	12,50			
Hund - Rejsekort flex	12,50			
Hund - Rejsekort anonymt	35,00		300,00	

Fra 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)

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? 

(Check ind)

OK
Rejsekortet er allerede
checket 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 følgende:

” Det anføres at display har vist for lav saldo. Dette bestrides. Tværtimod gav en lyd fra 'maskinen' grund til at tro, at den ekstra person var checket korrekt ind. Lyden var i hvert fald den samme som ved første person check-in. Vi var første gangs brugere af rejsekortet, og var i god tro om at alt var i orden.”

Indklagede anfører følgende:

” 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, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager og dennes hustru billetteret den 28. september 2016 kl. 15:44 på strækningen Femøren station – Lufthavnen station. Klager fremviste et anonymt rejsekort, hvor blot en enkelt person var checket ind. Da klagers hustru 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.

Klager købte det anonyme rejsekort den 28. september i automat 47010 på Kongens Nytorv. Der blev sat 100 kroner ind på rejsekortet.

Når man anvender et anonymt rejsekort er forudbetalingen 70 kroner pr. voksen rejsende, hvilket i den konkrete sag ville have krævet en kortsaldo på minimum 140 kroner for at klager og hustru begge kunne checkes ind.

På rejsekorts hjemmeside, på dette link <https://www.rejsekort.dk/kundeservice/spoergsmaal-og-svar/tal-og-priser.aspx#8230bb5dfda241e1871316a7aa82a730>, står følgende:

For at påbegynde en rejse skal man altid have et minimumsbeløb på sit rejsekort svarende til forudbetalingen på kr. 25,- for voksne, kr. 12,50 for barn på et rejsekort personligt eller flex. På et rejsekort anonymt skal du have en forudbetaling på kr. 70,- for voksne og kr. 35,- for et barn. Ved rejser på et rejsekort anonymt skal forudbetale 600 kr., når du vil rejse mellem Sjælland, Fyn, Midtjylland, Sydjylland og Nordjylland - se grænserne for, hvornår du har forhøjet forudbetaling med rejsekort anonymt her.

Hvis du vil rejse med flere på dit rejsekort, skal du altid have et minimumsbeløb på dit rejsekort som svarer til forudbetalingen for hver enkelt person som checkes ind - se hvordan du gør her.

Hvis man ønsker at rejse mere end én person på et rejsekort kan man enten checke det ønskede antal personer ind på selve den automat hvor klager købte rejsekortet, eller man kan benytte en check ind ekstra stander. De respektive standere ser således ud:



Rejsekortautomat

check ind ekstra steder, med vej-



ledning på dansk og engelsk

Derimod kan man ikke checke flere rejsende ind på ét kort på en almindelig check ind stander, som ser således ud:



Når man, som klager har gjort, køber et anonymt rejsekort i en automat på en station får man i købsprocessen nedenstående billeder på displayet:

Før du tager dit rejsekort i brug

- Du er ved at købe et rejsekort anonymt (kan bruges af alle)
- Du kan altid få oplyst din saldo på en rejsekortautomat
- Du finder reglerne for brug af rejsekort på www.rejsekort.dk/kortbestemmelser eller du kan få dem udleveret i et salgssted
- Dit rejsekort er gyldigt i 5 år
- Du kan udregne din rejses pris på pris.rejsekort.dk eller ved at spørge i et salgssted
- Husk at checke ind før du rejser - ellers rejser du uden gyldig billet
- Husk at checke ud når du har rejst - hvis du gentagne gange undlader at checke ud, kan kortet spærres og du skal betale for et nyt rejsekort ved genanskaffelse
- Du accepterer Rejsekort kortbestemmelser ved at trykke Køb rejsekort

Start forfra

Køb rejsekort

Du er ved at købe et rejsekort anonymt

- 1 x Voksen
- Lokal
- Standard

Pris for rejsekort	80,00 kr.	€ 10,72
Heraf moms	1,20 kr.	€ 0,16
Saldo ved udstedelse	100,00 kr.	€ 13,40
At betale	180,00 kr.	€ 24,13

Start forfra

Godkend

På Rejsekorts hjemmeside under kortbestemmelser står:

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 rejse-regler/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 kortlæsere 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.

Vedhæftede rejsehistorik bekræfter, at det anonyme rejsekort blev checket ind på Kongens Nytorv station. Imidlertid er der blevet anvendt en almindelig check ind stander. De almindelige check ind standere giver ingen mulighed for at tilføje en ekstra rejsende eller en hund eller en cykel. Vi undrer os derfor over, at klager og hans hustru kunne antage, at der var checket to voksne ind på kortet.

Vi skal beklage, at klager synes, at rejsekortsystemet er så bøvlet konstrueret, at det burde udløse bødestraf til de, der har opfundet det. Vi tolker klagers udsagn således, at han mener, at hans hustru ikke burde få en kontrolafgift fordi hun ikke kendte til brugen af rejsekort. Imidlertid er vi af den overbevisning, at hvis man anskaffer sig en type rejsehjemmel som man ikke har anvendt før, må man samtidigt forventes, at udvise en skærpet opmærksomhed over for hvorvidt man anvender rejsehjemlen korrekt.

Vi har forståelse for, at der, som klager udtrykker det: *'Der bor dog fortsat mennesker i dette land som ikke er fuldt inde i den elektroniske verden'*. Men hvis man er tvivl når man står på en metrostation er man altid meget velkommen til at benytte de gule opkaldspunkter som findes på alle stationer og som sætter en i forbindelse med en medarbejder i kontrolrummet døgnet rundt. Klager og hustru startede deres rejse på Kongens Nytorv station. Lige netop denne station er et travlt knudepunkt i Københavns offentlige trafik og derfor er stationen alle dage bemanded med metroens stewarder som med glæde hjælper passagerne."

Hertil har klageren bemærket:

" [Metro Service]s oplysende og udførlige beskrivelse af regler og pligter for korrekt rejsehjemmel i Metroen har jeg forstået. Det kan blot være lidt overvældende at tænke på, hvor meget man egentlig skal vide, før man overhovedet har lov til at lade sig transportere med Metroen. Men min anke har heller aldrig anfægtet Metroselskabets ret til at flå sine kunder for bevidste eller grove forseelser i forbindelse med manglende rejsehjemmel. I stedet har jeg forsøgt at anskue situationen fra et almindelig

forbruger synspunkt, idet jeg mener, at der i visse tilfælde må være plads til formildende omstændigheder. Jeg har således blot foreslået fritagelse for bødestraf pr. kulance, vores forseelses lidenhed taget i betragtning, samt at vi på ingen måde har haft til hensigt at snyde systemet. Tværtimod, hvilket vi også tidligere har givet udtryk for.

Min hustru og jeg skulle d. 28. september i år nå et fly til Rom, og valgte at tage Metroen fra Kgs. Nytorv. Normalt ville vi have købt billetter i automaterne på stationen. Men den dag var der meget stor kø og derfor formodentlig lang ventetid på at kunne indløse billet. Vi opfattede det som turister, som lidt forvirret forsøgte at finde vej i systemet (hvor var de flinke Metro steward-der for øvrigt at finde i den situation) Vi ledte derfor efter et alternativ. Nødvendigheden af at konsultere diverse Me-tro/Rejsekort hjemmesider eller informationsstandere for at kunne gøre en ukompliceret rejse fra Kgs. Nytorv til Kastrup faldt os ikke ind. Under alle omstændigheder havde vi ikke oceaner af tid til dette i betragtning af vores fly afgang. Derfor fandt vi på at købe et rejsekort, som vi i en logisk verden måtte tro var at betragte som et alternativ til en almindelig billet.

Erfaringsmæssigt ville kr. 100 – være tilstrækkelig til en rejse for to personer til Kastrup Lufthavn.

Umiddelbart efter køb af rejsekortet in-checker vi 1 person, og hører det tilhørende signal fra blå plet. Efter nogen forvirring finder vi ud af, at der guddødemig skal en helt anden stander til at in-checke person nr. 2. Dette sker umiddelbart ved at aktivere '1 ekstra person' på den pågældende stander, idet vi herefter fik det samme signal fra blå plet som ved den første stander. Vi var med andre ord helt overbeviste om at have in-checket 2 personer korrekt og have lovlig rejsehjemmel. Stor var da også vore overraskelse og skam, da vi på Femøre station bliver konfronteret med at have snydt systemet. I vores optik helt ude af propor-tioner.

Jeg anmoder derfor endnu engang om kulant fritagelse for betaling af kontrol bøde."

Hertil har indklagede bemærket:

" Vi har læst klagers seneste kommentarer igennem, men mener ikke, at der er bragt nye oplysninger til veje i den konkrete sag. Vi har forstået, at klager og hustru havde travlt med at komme til lufthavnen og at de derfor skønnede, at de ikke havde tid til at stille sig i kø ved billetautomaterne og købe billetter på almindelig vis, og vi har også forstået, at parret ikke havde benyttet sig af rejsekort før. Men vi er stadig af den overbevisning, at der på Kgs. Nytorv metrostation er rige muligheder for, at få hjælp til fx indcheckning af rejsekort. Som oplyst i tidligere mail er der adskillige gule opkaldspunkter foruden, at Kgs. Nytorv også er be-mandet med metropersonale som man kan opsøge og modtage hjælp fra.

Ankenævnet har anmodet om: ' oplyse, hvilken lyd og hvilken tekst der fremkommer på displayet på standeren til check ind af flere rejsende, når passageren allerede er checket ind på en almindelig stander og der herefter ikke er tilstrækkelig saldo til check ind af en ekstra rejsende.'

Herunder er indsat de ønskede fotos. Ved at klikke på dette link, kan man høre de forskellige lyde, kortaflæserne giver <https://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/kortlaeserens-lyde-og-beskeder.aspx>

Første foto illustrerer, at der er checket ind på en almindelig check ind stander, og i displayet står der ' OK God rejse' :



Den lyd, der følger display-beskeden kan nærmest beskrives som et positivt 'klinge-ling', der indi-kerer at 'Alt er OK'. Klik på ovenstående link for lyd eksemp.

Næste foto illustrerer, at der nu forsøges indcheckning på en check-ind-ekstra stander, med det kort, der netop er blevet indchecket på den almindelige stander. Bemærk, at der i displayet tydeligt står, 'OK Voksen: 1, rejsekortet er allerede checket ind':



Den lyd, der følger display-beskeden kan vel nærmest beskrives som et negativ 'båt', som gør opmærksom på, at der er noget galt. Klik på ovenstående link for lydeksempel.

Hvis klager fra start, og altså inden han checkede en enkelt person ind på den almindelige check-ind stander, havde benyttet den korrekte check-ind-ekstra stander, til at foretage check ind af to voksne ville han med samme have kunne se, at det ikke kunne lade sig gøre, i og med at saldoen på 100 kroner ikke ville være tilstrækkelig til forudbetalingen af to voksne på et anonymt rejsekort.

Meddelelsen på skærmdisplayet ville have været:



Den lyd, der ville have fulgt dette skærmbillede ville have været det negative 'båt'. Klik på ovenstående link for lydeksempel.

På foranledning af klagers forklaring: ' Normalt ville vi have købt billetter i automaterne på stationen. Men den dag var der meget stor kø og derfor formodentlig lang ventetid på at kunne indløse billet. Vi opfattede det som turister, som lidt forvirret forsøgte at finde vej i systemet', har vi kontakten vores tekniske afdeling for at få klarlagt om der skulle have været ekstraordinær travlhed og/eller problemer med de 3 billetautomater på Kongens Nytorv den pågældende dag/tidspunkt. Det har ikke været tilfældet. Alle tre maskiner fungerede upåklageligt. Hvis man tager udgangspunkt i det tidspunkt klager købte sit rejsekort og dernæst checkede ind, henholdsvis kl. 15:20 og kl. 15:21 (se tidligere fremsendte historik), og sammenligner med salgsudskrifter fra kl. 15:00 til kl. 15:20 på de tre billetautomater på Kongens Nytorv kan vi ikke genkende klagers oplysning om, at der skulle

være tale om så ekstraordinær travlhed, at man på forhånd havde grund til at formode, at køen ville være så lang, at man ikke kunne nå sit fly. Herunder har vi indsat kopi af udskriverne fra billetautomaterne på Kongens Nytorv:

109	2016.09.28	14:56:29	759240	1	00000000001666				
109	2016.09.28	15:00:57	759241	1	00000000001665				
109	2016.09.28	15:02:27	759242	1	00000000001663				
109	2016.09.28	15:04:03	759243	1	00000000001661				
109	2016.09.28	15:05:54	759244	1	00000000001660				
109	2016.09.28	15:08:02	759245	1	00000000001658				
109	2016.09.28	15:09:38	759246	1	00000000001656				
109	2016.09.28	15:12:39	759247	1	00000000001655				
109	2016.09.28	15:13:39	759248	1	00000000001654				
109	2016.09.28	15:14:58	759249	1	00000000001653				
109	2016.09.28	15:16:20	759250	1	00000000001652				
109	2016.09.28	15:17:19	759251	1	00000000001650				
109	2016.09.28	15:18:27	759252	1	00000000001649				
109	2016.09.28	15:20:58	759253	1	00000000001647				
110	2016.09.28	14:59:56	691336	2	00000000001200				
110	2016.09.28	15:03:18	691337	2	00000000001197				
110	2016.09.28	15:06:35	691338	2	00000000001196				
110	2016.09.28	15:06:47	691339	2	00000000001195				
110	2016.09.28	15:09:26	691340	2	00000000001194				
110	2016.09.28	15:12:58	691341	2	00000000001192				
110	2016.09.28	15:13:10	691342	2	00000000001191				
110	2016.09.28	15:13:22	691343	2	00000000001190				
110	2016.09.28	15:13:34	691344	2	00000000001189				
110	2016.09.28	15:15:19	691345	2	00000000001187				
110	2016.09.28	15:16:41	691346	2	00000000001186				
110	2016.09.28	15:17:28	691347	2	00000000001185				
110	2016.09.28	15:17:40	691348	2	00000000001184				
110	2016.09.28	15:18:35	691349	2	00000000001182				
110	2016.09.28	15:19:25	691350	2	00000000001181				
110	2016.09.28	15:21:54	691351	2	00000000001179				
132	2016.09.28	14:55:08	114638	1	00000000000038				
132	2016.09.28	15:02:34	114639	1	00000000000035				
132	2016.09.28	15:03:33	114640	1	00000000000033				
132	2016.09.28	15:09:16	114641	1	00000000000032				
132	2016.09.28	15:09:29	114642	1	00000000000031				
132	2016.09.28	15:10:12	114643	1	00000000000030				
132	2016.09.28	15:10:25	114644	1	00000000000029				
132	2016.09.28	15:10:38	114645	1	00000000000028				
132	2016.09.28	15:12:31	114646	1	00000000000027				
132	2016.09.28	15:12:43	114647	1	00000000000026				
132	2016.09.28	15:13:43	114648	1	00000000000025				
132	2016.09.28	15:16:41	114649	1	00000000000023				
132	2016.09.28	15:17:45	114650	1	00000000000022				
132	2016.09.28	15:17:58	114651	1	00000000000021				
132	2016.09.28	15:18:11	114652	1	00000000000020				
132	2016.09.28	15:20:23	114653	1	00000000000018				

I lyset af ovenstående, samt med reference til tidligere fremsendte svar fastholder vi, at der ikke var indløst rejsehjemmel for mere end en person i den konkrete sag, at det havde været muligt at købe billetter i automaterne, at der er forståelig og tilgængelig information på såvel stationen som på rejsekorts check-ind standere, hvorfor vi stadig fastholder vort krav om betaling af 750,- kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand