

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0302

**Klageren:** XX og YY  
7500 Holstebro

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende tjek-ind på rejsekort

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 27. april 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 27. september 20

**Sagens omstændigheder:** Klageren og dennes datter rejste den 27. april 2013 med metroen fra Kastrup st. til Kongens Nytorv.

På klagerens rejsekort er der på Kastrup st. kl. 15:49:15 registreret et tjek-ind og kl. 15:49:24 registreret et tjek-ud. Klageren har oplyst, at hun forsøgte at tjekke 2 personer ind, hvilket ikke lykkedes, og derfor tjekkede hun ud igen, hvorefter hun i andet forsøg tjekkede 2 rejsende ind. Dette tjek-ind er imidlertid ikke registreret på klagerens rejsekort.

Klageren og datteren steg herefter på Metroen, men ved kontrol af deres rejsehjemmel kl. 16:06 blev de efter Amagerbro st. pålagt en kontrolafgift hver, som følge af den manglende registrering af tjek-ind på kortet.

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af sin kontrolafgift, og begrundede dette med, at hun havde trykket + for en ekstra rejsende og sat kortet til det blå punkt, hvorefter hun regnede med, at rejsen var korrekt registreret, samt at hun ikke brugte rejsekort så ofte, da hun bor i Holstebro.

I afgørelse af 10. september 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, samt at der ikke var tjekket ind på rejsekortet, og at klageren tidligere havde

rejst med kollektiv transport og foretaget korrekt tjek-ind og -ud, hvorfor de antog, at hun var bekendt med reglerne for benyttelse af rejsekort.

### Oversigt over klagerens rejsehistorik:

Reg. udstyr dato/kl.->	Reg. system dato/kl.->	Type->	Kortnr.->	Kortsekv.nr.->	Reiseseqv.nr.->	Lokation->	Udstyr / -nr.->	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling	Gå til
27-04-2013 18:16:58	27-04-2013 18:44:07	Check ud produkt	262159	67	21	Helsingør st.	VAL_25261 - 13C648	EasyTrip	246.70	21.60	100.00	Detail
27-04-2013 17:29:36	27-04-2013 17:39:09	Check ind produkt	262159	66	21	Østerport st.	VAL_25200 - 13F3C2	EasyTrip	225.10	-100.00	100.00	Detail
27-04-2013 17:29:36	27-04-2013 17:39:09	Check ind produkt	262159	65	21	Østerport st.	VAL_25200 - 13F3C2	EasyTrip	325.10	0.00	100.00	Detail
27-04-2013 15:58:57	27-04-2013 21:46:56	Kontrol	262159	64	20	Metro Lufthavnen	MET-EAM-7011 - 097011	-	-	-	-	Detail
27-04-2013 15:58:49	27-04-2013 21:46:56	Kontrol	262159	63	20	Metro Lufthavnen	MET-EAM-7011 - 097011	-	-	-	-	Detail
27-04-2013 15:49:24	27-04-2013 16:12:27	Check ud produkt	262159	62	20	Kastrup st.	VAL_23622 - 138984	EasyTrip	325.10	50.00	50.00	Detail
27-04-2013 15:49:15	27-04-2013 16:12:32	Check ind produkt	262159	61	20	Kastrup st.	VAL_23621 - 13F5F5	EasyTrip	275.10	-50.00	50.00	Detail
27-04-2013 13:08:11	27-04-2013 13:16:56	Check ud produkt	262159	60	19	Kastrup st.	VAL_23622 - 138984	EasyTrip	325.10	10.80	50.00	Detail
27-04-2013 12:44:59	27-04-2013 13:00:53	Check ind produkt	262159	59	19	Nørreport st.	VAL_21041 - 138926	EasyTrip	314.30	0.00	0.00	Detail
27-04-2013 11:56:35	27-04-2013 12:13:37	Check ind produkt	262159	58	19	Helsingør st.	VAL_25226 - 13C938	EasyTrip	314.30	-50.00	50.00	Detail
27-04-2013 11:56:35	27-04-2013 12:13:37	Tank-op-af-tale produkt	262159	57	-	Helsingør st.	VAL_25226 - 13C938	-	364.30	300.00	0.00	Detail
26-04-2013 18:16:01	26-04-2013 18:41:12	Check ud produkt	262159	56	18	Helsingør st.	VAL_25221 - 13C7FE	EasyTrip	64.30	-320.00	50.00	Detail
26-04-2013 18:16:01	26-04-2013 18:41:12	Tank-op-af-tale produkt	262159	55	-	Helsingør st.	VAL_25221 - 13C7FE	-	384.30	300.00	0.00	Detail
26-04-2013 13:26:55	26-04-2013 13:38:28	Check ind produkt	262159	53	18	Holtebro st.	VAL_28146 - 13C647	EasyTrip	84.30	-50.00	50.00	Detail
31-03-2013 12:17:26	31-03-2013 12:38:02	Check ud produkt	262159	52	17	Helsingør st.	VAL_25221 - 13C7FE	EasyTrip	134.30	21.60	100.00	Detail
31-03-2013 11:30:59	31-03-2013 11:55:32	Check ind produkt	262159	51	17	Nordhavn st.	VAL_23911 - 13F64C	EasyTrip	112.70	-100.00	100.00	Detail
31-03-2013 11:30:59	31-03-2013 11:55:32	Check ind produkt	262159	50	17	Nordhavn st.	VAL_23911 - 13F64C	EasyTrip	212.70	0.00	100.00	Detail
31-03-2013 11:30:43	31-03-2013 11:55:32	Check ind produkt	262159	49	16	Nordhavn st.	VAL_23912 - 13CC5F	EasyTrip	212.70	50.00	50.00	Detail
31-03-2013 11:30:35	31-03-2013 11:55:32	Check ind produkt	262159	48	16	Nordhavn st.	VAL_23911 - 13F64C	EasyTrip	162.70	-50.00	50.00	Detail
31-03-2013 01:04:29	31-03-2013 04:56:00	Check ud produkt	262159	47	15	Randersgade	VAL_09015 - 1333C7	EasyTrip	212.70	76.00	100.00	Detail
31-03-2013 00:50:16	31-03-2013 04:53:44	Check ind produkt	262159	46	15	Enghavevej/Vesterbrogade	MOVAR_RY_1980_DC_301 - 112708	EasyTrip	136.70	-100.00	100.00	Detail
31-03-2013 00:50:16	31-03-2013 04:53:44	Check ind produkt	262159	45	15	Enghavevej/Vesterbrogade	MOVAR_RY_1980_DC_301 - 112708	EasyTrip	236.70	0.00	100.00	Detail
31-03-2013 00:49:56	31-03-2013 04:55:49	Check ud produkt	262159	44	14	Enghavevej/Vesterbrogade	VAL_09015 - 1333C7	EasyTrip	236.70	50.00	50.00	Detail
31-03-2013 00:49:45	31-03-2013 04:55:47	Check ind produkt	262159	43	14	Enghavevej/Vesterbrogade	VAL_09013 - 13003C	EasyTrip	186.70	-50.00	50.00	Detail
30-03-2013 19:33:57	31-03-2013 04:55:11	Check ud produkt	262159	42	13	Enghavevej/Vesterbrogade	VAL_09016 - 13480F	EasyTrip	236.70	38.00	50.00	Detail
30-03-2013 19:18:07	31-03-2013 04:55:11	Check ind produkt	262159	41	13	Randersgade	VAL_09013 - 13003C	EasyTrip	198.70	-50.00	50.00	Detail
25-02-2013 19:40:36	25-02-2013 19:52:28	Check ud produkt	262159	40	12	Helsingør st.	VAL_25230 - 13C6D0	EasyTrip	248.70	100.00	100.00	Detail
25-02-2013 18:53:18	26-02-2013 09:41:19	Check ind produkt	262159	39	12	Østerport st.	VAL_25200 - 13F3C2	EasyTrip	227.10	-100.00	100.00	Detail
25-02-2013 18:53:18	26-02-2013 09:41:19	Check ind produkt	262159	38	12	Østerport st.	VAL_25200 - 13F3C2	EasyTrip	327.10	0.00	100.00	Detail
25-02-2013 13:53:39	25-02-2013 14:03:45	Check ud produkt	262159	37	11	Christianshavn st.	VAL_21239 - 13CD10	EasyTrip	327.10	35.00	50.00	Detail
25-02-2013 13:46:57	25-02-2013 14:03:58	Check ind produkt	262159	36	11	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	292.10	-50.00	50.00	Detail
25-02-2013 13:11:18	26-02-2013 00:10:23	Check ud produkt	262159	35	10	Kongens Nytorv st.	VAL_02896 - 132A6F	EasyTrip	342.10	50.00	50.00	Detail
25-02-2013 13:06:50	26-02-2013 00:10:23	Check ind produkt	262159	34	10	Østerport st.	VAL_02893 - 133789	EasyTrip	292.10	-100.00	50.00	Detail
25-02-2013 13:00:47	25-02-2013 13:28:15	Check ud produkt	262159	33	10	Østerport st.	VAL_25184 - 13C887	EasyTrip	342.10	10.80	50.00	Detail
25-02-2013 12:06:27	25-02-2013 12:30:02	Check ind produkt	262159	32	10	Helsingør st.	VAL_25225 - 13C938	EasyTrip	331.30	-50.00	50.00	Detail
24-02-2013 14:16:38	24-02-2013 14:42:07	Check ud produkt	262159	31	9	Helsingør st.	VAL_25221 - 13C7FE	EasyTrip	383.30	34.00	50.00	Detail
24-02-2013 14:01:23	24-02-2013 14:27:35	Check ind produkt	262159	30	9	Humblebæk st.	-- 13C8E7	EasyTrip	347.30	-50.00	50.00	Detail
24-02-2013 12:32:39	25-02-2013 03:40:58	Check ud produkt	262159	29	8	Louisiana	VAL_21845 - 133ABF	EasyTrip	397.30	50.00	50.00	Detail

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgifterne annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun har handlet i god tro og var af den opfattelse at have foretaget korrekt tjek-ind af to rejssende på Kastrup Metro st. Hun rejste med min datter fra Kastrup (Den blå Planet) til Kgs Nytorv (Magasin)

Hun checkede to rejssende ind, hvilket ikke lykkedes, fortrød og checkede ud igen. I andet forsøg checkede hun to rejssende ind, og de steg på toget. Kortlæseren indikerede, at rejsen var korrekt registeret (men som ved kontrollen viser sig at være "ikke registeret"). Kontrollørerne kunne se, at der var foretaget check-ind og umiddelbart efterfølgende foretaget check-ud. Men de påstod, at hun efterfølgende ikke havde foretaget check-ind for to rejssende. Hun er meget uforstående over for den manglende check-ind. Med hvilken begrundelse skulle hun bruge tid på at foretage check-ind og umiddelbart efterfølgende et check-ud, hvis hun ønskede at "spare" udgiften for to rejssende til Kgs. Nytorv Metro.

Hun bruger hverken Rejsekortet eller Metroen ofte, da hun er bosiddende i Holstebro. Hun er meget uforstående overfor Rejsekortets manglende brugervenlighed. Den mangelfulde brugervejledning på kortlæseren, tekstbeskeden på skærmen, som kun vises et splitsekund samt en lyd, som forsvinder blandt mange andre lydindtryk fra omgivelserne.

Hun bruger primært Rejsekortet (som også kan ses af historikken) til at rejse fra Holstebro til Helsingør. Hun bestilte et Rejsekort i efteråret 2012 og betalte endvidere et gebyr på 50 kr. for oprettelsen. Hun så Rejsekortet som en nem og bekvem løsning, men oplevede gang på gang, at personalet ingen mulighed havde for at checke, hvorvidt hun havde foretaget korrekt check ind, og det samme var gældende, når hun rejste videre til Helsingør med DSBFirst. De kiggede blot på

Rejsekortet og .....! Men alligevel har hun foretaget check ind og har på intet tidspunkt haft lyst til at "snyde"

Hun vil påpege den manglende brugervejledning på stedet, når der skal foretages check ind for 2 personer. Den manglende mulighed for at checke, at der er foretaget korrekt check ind. Den meget korte visning på displayet, samt den alt for svage lyd, der forsvinder i den øvrige støj, samt trafiksekskabets manglende mulighed for at se historikken - altså at hun har forsøgt at foretage et nyt check-ind.

Hun har set "Mine rejser" rejsehistorikken igennem. Hun kan ikke ud fra oversigten se, hvorvidt hun har foretaget check-ind for 1 eller for 2 personer på den omtalte rejse. Hun ved, at hun har foretaget check ind for 2 personer på Nordhavn st. d. 31.03.13, hvor hun fik hjælp af en ansat. Det er meget utilfredsstillende, at man på sin regning ikke kan se, hvilken vare man har købt.

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

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag har klageren checket 1 person ind på sit rejsekort, og derefter checket ud igen, da klageren efter egne oplysninger, ønskede at checke 2 personer ind. Af Udskrift fra rejsekort fremgår dette – Kortsekv. nr. 61 og 62 (markeret med gult).

Der er ikke efterfølgende foretaget et check ind af 2 personer, sådan som klageren oplyser, idet det efterfølgende kortsekv. nr. (nr. 63) er den kontrol, stewarden lavede med sin RHT.

Da rejsekort-systemet er et off-line udstyr, skrives alle handlinger direkte på kortet, og får et fortløbende Kortsekv. nr. (Kolonne 5 Kortsekv. nr.). I det konkrete tilfælde er disse kortsekv. numre fortløbende (ej brudte), hvilket indikerer, at der ikke er foretaget et korrekt check ind imellem det foretagne check ud og stewardens kontrol.

Af rejsehistorikken kan de endvidere se, at klageren på Østerport st. tidligere har checket to personer ind (Kortsekv. nr. 39 - Markeret med en cirkel). De må derfor antage, at klageren er bekendt med, at displayet på check ind-standeren skal vise et "OK" og "God rejse", ligesom der også vises, hvor mange personer, der checkes ind, hvis der checkes mere end en person ind.

Henset til ovenstående, kan det altså konstateres at hverken klager eller dennes datter havde gyldig rejsehjemmel, da de blev billetteret af stewarden. Kontrolafgifterne er derfor pålagt med rette.

Der er ikke tale om fejl på udstyret, idet klageren har kunnet foretage både et check-ind og et check-ud, men desværre har klager ikke foretaget et efterfølgende check ind af 2 personer korrekt.

Med henvisning til rejsekorts rejseregler pkt. 3.3, hvoraf det fremgår at det er passagerens ansvar at checke korrekt ind, fastholdes kravet om betaling af kontrolafgifterne på i alt 1.500 kr.

De forholder sig ikke til, hvorvidt der handles i god tro eller ej, men derimod til de faktuelle forhold.

De har ikke mulighed for at kommentere på oplevelser med rejsekort, som klageren måtte have haft tidligere.

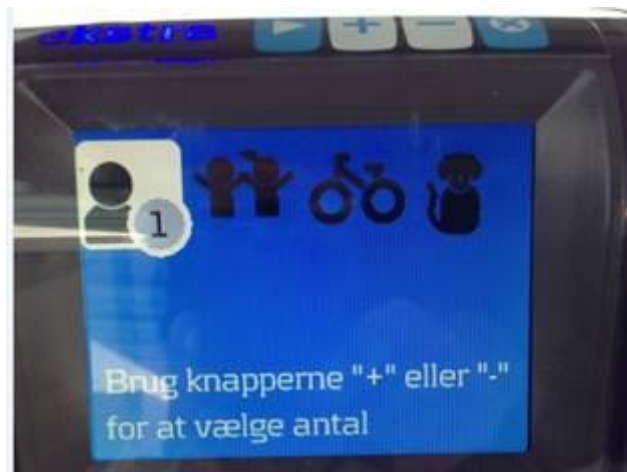
Klager påpeger den manglende brugervejledning på stedet, når der skal checkes 2 personer ind. Brugervejledning fremgår af skærmen, og hvis man følger instruktionen her, bliver man ledt igennem bestillingsprocessen.

(Se nedenstående billeder):

<p>Skærbillede på Ekstra check ind stander, inden der trykkes på noget.</p> <p>Bemærk vejledningen om at trykke på en af de fire taster, hvis der skal checkes flere ind.</p> <p>-Alternativt holde rejsekortet hen til Det Blå Punkt, for blot selv at checke ind.</p>	
<p>Når en af de fire taster aktiveres, fremkommer følgende skærbillede.</p> <p>Bemærk vejledningen om, at holde rejsekortet hen til Det Blå Punkt.</p>	

Når rejsekortet har været holdt hen foran Det Blå Punkt, fremkommer følgende skærmbillede.

Bemærk vejledningen om at bruge "+" eller "-" for at vælge antal. Bemærk at kortets grundindstilling vises (i dette tilfælde 1 voksen).



Når der er foretaget en ændring (i dette tilfælde tilføjet en voksen), fremkommer følgende skærmbillede.

Bemærk vejledningen om, at holde rejsekortet hen til Det Blå Punkt.



Når rejsekortet har været holdt hen foran Det Blå Punkt, fremkommer følgende skærmbillede.

På samme vis som når der blot checkes en person ind, fremkommer nu et "OK" og "God rejse". Herudover fremkommer "Voksen: 2", der viser hvad og hvor mange der er checket ind.



Henset til ovenstående er det vores opfattelse, at den nødvendige vejledning er tilstede ved Ekstra check ind standerne, og at klager - da standen ikke har sagt "OK" og "God rejse" – ikke foretaget et korrekt check ind, og sikret sig dette, inden ombordstigning.

Af rejsekort rejseregler fremgår det af pkt. 3.3

### 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.



Samt

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.

Henset til ovenstående, fastholdes begge kontrolafgifterne - kontrolafgifterne 00283642 (750 kr.) og 00285273 (750 kr.) – i alt 1.500 kr.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

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

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

*"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."*

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere rapport 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.

Under sagen har ankenævnet anmodet Metro Service om at bekræfte, at de oplysninger, som er givet i klagesagen om klagerens rejsekorthistorik, er de samme oplysninger, som fremkommer ved en søgning i Back Office om denne rejse. Metro Service har svaret følgende:

*"Samtlige transaktioner vi fremsender til ankenævnet, er hentet i BackOffice (eller i et Datawarehouse). Rejsehistorikdata flyttes fra BackOffice til et Datawarehouse, når data er mere end 14 måneder gamle."*

Sekretariatet har forhørt sig hos rejsekort Rejsedata, om rejsekort systemet trækker 100 kr. i forudbetaling, når der gennemføres tjek-ind af 2 personer, hvilket de har bekræftet. Dette gør sig gældende for registreringen den 25. februar (nr. 37) og den 31.marts (nr. 46 og 51).

53	25	26apr13:13:38:28	26apr13:13:26:55	-50,00	262159	CSC Fare product check in	Holstebro st. (tog)	1	0
52	24	31mar13:12:38:02	31mar13:12:17:26	21,60	262159	CSC Fare product check out	Helsingør st. (tog)	1	0
50	24	31mar13:11:55:32	31mar13:11:30:59	0,00	262159	CSC Fare product check in	Nordhavn st. (tog)	1	0
51	24	31mar13:11:55:32	31mar13:11:30:59	-100,00	262159	CSC Fare product check in	Nordhavn st. (tog)	1	0
49	23	31mar13:11:55:32	31mar13:11:30:43	50,00	262159	CSC Fare product check out	Nordhavn st. (tog)	1	0
48	23	31mar13:11:55:32	31mar13:11:30:35	-50,00	262159	CSC Fare product check in	Nordhavn st. (tog)	1	0
47	22	31mar13:04:56:00	31mar13:01:04:29	76,00	262159	CSC Fare product check out	Randersgade	1	0
45	22	31mar13:04:53:44	31mar13:00:50:16	0,00	262159	CSC Fare product check in	Vesterbrogade	1	0
46	22	31mar13:04:53:44	31mar13:00:50:16	-100,00	262159	CSC Fare product check in	Vesterbrogade	1	0
44	21	31mar13:04:55:49	31mar13:00:49:56	50,00	262159	CSC Fare product check out	Vesterbrogade	1	0
43	21	31mar13:04:55:47	31mar13:00:49:45	-50,00	262159	CSC Fare product check in	Vesterbrogade	1	0
42	20	31mar13:04:55:11	30mar13:19:33:57	38,00	262159	CSC Fare product check out	Vesterbrogade	1	0
41	20	31mar13:04:55:11	30mar13:19:18:07	-50,00	262159	CSC Fare product check in	Randersgade	1	0
40	19	25feb13:19:52:28	25feb13:19:40:36	21,60	262159	CSC Fare product check out	Helsingør st. (tog)	1	0
38	19	25feb13:09:41:19	25feb13:18:53:18	0,00	262159	CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)	1	0
36	19	25feb13:09:41:19	25feb13:18:53:18	100,00	262159	CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)	1	0

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

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

Ved tidligere generel forespørgsel hos Rejsekort A/S om check-ind er følgende oplyst:

Ved korrekt og godkendt checkind i busser sker følgende:

Checkind	Display	Lydsignal	Bemærkning
Ved rejsestart	OK GOD REJSE	Lydsignal for OK	Checkind ved rejsestart
Ved fortsat rejse	OK FORTSAT REJSE	Lydsignal for OK	Ved skift af transportmiddel
Lav saldo	OK LAV SALDO	Lydsignal for OK+lav saldo	Checkind er ok, suppleret med serviceinfo til kunden om at saldoen er lav, med formål at gøre kunden opmærksom på at kortet bør optankes.

Der vises altid en tekst suppleret med lydsignal.

Der er naturligvis også tekster+særskilt lydsignal i tilfælde af at checkind bliver afvist.

Oversigt over displayvisning ved afvist checkind i busser:

Checkind afvist	Display	Bemærkning
Kortfejl	Læsefejl Prøv igen	Kan forekomme hvis transaktionen ikke afsluttes korrekt. F.eks. hvis kortet fjernes midt i en læsning og inden den er fuldført.
Ugyldigt kort	Kort er ugyldigt	Kortet er ugyldigt.
Kort på spærreliste	Kort spærreliste Ring 70113333	Kortet findes på spærreliste og spærringen effektueres på selve kortet. Sker første gang kortet forsøges benyttet efter at det er sat på spærreliste
Spærret kort	Kort er spærret	Kortet er spærret
Kort allerede checked ind	Det er allerede checked ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checked ud.
Kortsaldo for lav	Saldo for lav Tank kort op	Kortsaldoen er for lav til at der kan checkes ind.
Mange kort i læsefeltet	Fejl For mange kort	Forekommer hvis der er flere kort tilstede i kortlæserens læsefelt på samme tid. F.eks. hvis kunden har flere rejsekort i sin pung – og pungen i sin helhed holdes op mod kortlæseren.

Vist tekst er altid suppleret med lydssignal for afvist kort.

Fsa. kortlæser anvendt på stationer (Tog eller metro) så gælder at disse har et større farvedisplay, end kortlæserne i busser, der har et mindre sort/hvidt display. Display visningen på stationer er tilpasset det større display.

Lydssignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

## 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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Fra de dagældende 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, men derimod teksten Læsefejl prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt, 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 i en rejsekortautomat.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort.

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 toget eller Metrotoget, eller når du stiger ind i bussen.

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.

### 3.3.1 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, 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 Sjælland, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland. Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller i en bus.

Ud over 'Høj forudbetaling' kan forudbetalingen også variere for forskellige kunde- og korttyper. Se under 'Aktuelle priser for rejser' på rejsekort.dk for detaljerede oplysninger om forudbetaling.

### 3.3.2 Fejl ved check ind

Hvis du ved check ind opdager, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal du henvende dig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale etc.), hvis det er muligt, eller kontakte Rejsekort Kundecenter<sup>4</sup>. Kan det heller ikke lade sig gøre, skal du skaffe en billet på anden vis.

## 3.8 Når I rejser flere sammen

I rejsekortautomater og hos buschaufføren kan du indstille dit rejsekort, så det gælder for mere end én rejsende. 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.

Den nye indstilling er aktiv, indtil du checker ud igen. Det betyder fx, at dit rejsekort stadig dækker alle rejsende, selvom du skifter transportmiddel undervejs og i den forbindelse checker ind igen. Men husk: Når du én gang har checket ud, kan du ikke længere rejse flere sammen på rejsekortet, med mindre du igen ændrer indstillingen til at omfatte flere rejsende.

Bemærk, at du ikke kan indstille dit rejsekort til flere rejsende på de fleste af lokalbanestationerne. Er I flere rejsende, som begynder jeres rejse på en lokalbanestation uden rejsekortautomat, bliver I derfor nødt til at bruge hvert jeres rejsekort eller en anden gyldig billet.

Du kan indstille alle typer rejsekort til at omfatte flere rejsende, der kan være fordelt på op til to forskellige kundetyper<sup>3</sup> ('voksen', 'barn', 'hund', 'cykel') ud over den kundetype<sup>3</sup>, der i forvejen er på kortet. For hver kundetype<sup>3</sup> kan der være op til otte rejsende. Se under 'Aktuelle priser for rejser' på rejsekort.dk for at læse mere.

## 3.9 Hvis du fortryder et check ind

Hvis du beslutter dig for alligevel ikke at rejse, efter at du har checket ind, kan du fortryde ved at checke ud inden for 20 minutter på samme stoppested eller samme station. Går der mere end 20 minutter, fra du checkede ind, til du checker ud igen, trækkes et beløb på dit rejsekort. Hvor meget kan du se under 'Aktuelle priser for rejser' på rejsekort.dk.

## 4.3 Når der bliver kontrol

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det.

Hvis du rejser på dit kort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift.

Hvis du fx rejser på et rejsekort anonymt eller flex som barn, kan kontrolpersonalet desuden kræve dokumentation for, at du er berettiget til rabatten. På samme måde skal du med et rejsekort personligt legitimere dig, hvis kontrolpersonalet beder dig om det. Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren<sup>2</sup>, kan inddrages.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafikkselskabernes hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikkselskabernes<sup>7</sup> rejseregler og/eller forretningsbetingelser.

Ved mistanke om misbrug forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser', som du finder på rejsekort.dk.

### **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 kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, 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 ikke var checket ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in, 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 standen, idet standens display giver besked om korrekt eller afvist check ind, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge 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.

På baggrund af udskrift af klagerens rejsehistorik, lægger ankenævnet til grund, at klageren ved tidligere lejligheder (den 25. februar og den 31. marts 2013) har gennemført tjek-ind af flere rejssende, og at hun derfor den 27. april 2013 var bekendt med fremgangsmåden for, hvorledes dette skulle ske.

Ankenævnet bemærker, at der ikke herved er taget stilling til om, der i øvrigt er tilstrækkelig tydelig vejledning på standen, når der skal foretages tjek-ind af flere rejssende/cykler mv.

Ankenævnet lægger på baggrund af det ovenstående derfor til grund, at klageren ikke foretog et korrekt tjek-ind og ikke kan have set teksten "OK God rejse" på displayet, inden hun og datteren steg om bord på metroen.

Den omstændighed at klageren kort forinden havde foretaget et vellykket tjek-ind men var usikker på, om det var korrekt, og derefter tjekkede ud igen med det samme, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker at en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldigt kort, hvis det accepteres, at der er foretaget korrekt tjek-ind, selv om dette ikke fremgår af rejsekortet. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Som det fremgår af de indsendte sagsakter, ses der ikke i den oprindelige klage til Metro Service også at være klaget over datterens kontrolafgift – i hvert fald ikke med anførsel af noget kontrolafgiftsnummer eller andet til identifikation af sagen, og Metro Service har kun truffet afgørelse vedrørende klagerens kontrolafgift.

Det er en betingelse for at klage til ankenævnet, at man først har klaget til det pågældende trafik-selskab, og ankenævnet kan derfor ikke behandle datterens sag. Da klageren og datteren har indbetalt 2 x 160 kr. i klagegebyr for behandling af begge sager, tilbagebetaler ankenævnets sekretariat 160 kr. til klagerens datter. Datteren må herefter selv afgøre, om hun vil indsende en klage til Metro Service.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. februar 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand