

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0350**Klageren:** XX på vegne af sin søn YY  
**Indklagede:** Movia  
**CVR:** 29 89 65 69**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 13. juni 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 22. oktober 2013.**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn rejste den 11. juni 2013 med buslinje 18 og er indehaver af et rejsekort.

Ifølge klageren troede sønnen, at han havde checket ind ved påstigningen på bussen, fordi han havde hørt lyden for korrekt check- ind.

Ved kontrol i bussen kl. 12:40 blev sønnen pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind, idet der ikke var registreret noget check-ind på rejsekortet.

Klageren anmodede Movia om annullering af kontrolafgiften den 13. juni 2013 og gjorde gældende, at der havde været en anden passager, som købte billet samtidig, hvorfor sønnens rejsekort ikke var blevet checket ind, og at hun selv havde prøvet dette en gang.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 25. juni 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at rejsekortet ved ind-checkning skal sige "ding", og at der på kortlæseren skal stå "OK", samt at der skal foretages skifte-check-ind, hver gang man skifter tog, bus eller metro, og at man skal huske at checke ud, når rejsen er slut.

Den 2. september 2013 anmodede klageren atter om annullering af kontrolafgiften, idet hun havde modtaget en rykkerskrivelse. Klageren gjorde gældende, at hun den 1. juli 2013 havde indsendt mail til Movia, men endnu ikke modtaget svar herpå. Klageren gjorde desuden opmærksom på, at da sønnen checkede ind, hørte han et "ding".

Den 3. september 2013 fastholdt Movia endnu engang kontrolafgiften og henviste til deres svar af 25. juni 2013, samt at de ikke havde modtaget nogen mail fra klageren i juli 2013.

Den 11. september 2013 anmodede klageren endnu en gang om annullering af kontrolafgiften.

Movia afviste klagerens anmodning, idet der ikke var noget nyt opklarende til sagen og henviste desuden til, at klageren kunne indbringe sagen for ankenævnet.

De påløbne rykkergebyrer har Movia efterfølgende frafaldet.

### Oversigt over check ind i buslinje 18 den 11. juni 2013:

#### 133ccb

11-06-2013 12:52:31	11-06-2013 18:28:25	Check ind produkt	299658	92	35	Strandmarksvej/Lodsvej	VAL_05095 - 133CCB
11-06-2013 12:48:34	11-06-2013 18:28:25	Check ind produkt	324921	21	23	Michael Berings Vang	VAL_05095 - 133CCB
11-06-2013 11:41:19	11-06-2013 18:28:20	Check ind produkt	407618	224	26	Nørrebros Runddel	VAL_05095 - 133CCB
11-06-2013 11:32:51	11-06-2013 18:28:20	Check ind produkt	179774	155	23	Frederiksberg st.	VAL_05095 - 133CCB
11-06-2013 10:30:28	11-06-2013 18:28:19	Check ind produkt	242227	21	46	Tagensvej/Jagtvej	VAL_05095 - 133CCB

#### 133db6

11-06-2013 15:12:24	11-06-2013 18:28:38	Check ind produkt	257933	251	44	De Små Haver	VAL_05096 - 133DB6
11-06-2013 12:06:30	11-06-2013 18:28:25	Check ind produkt	329171	125	36	Vibenshus Runddel	VAL_05096 - 133DB6
11-06-2013 12:03:48	11-06-2013 18:28:25	Check ind produkt	136844	43	9	Østerbrogade/Jagtvej	VAL_05096 - 133DB6
11-06-2013 11:30:26	11-06-2013 18:28:19	Check ind produkt	529862	43	16	Frederiksberg Rådhus	VAL_05096 - 133DB6

Der har også været checket ud på kl:

11:49

11:59

12:03

12:06

12:24

12:48

### Back office oplysninger fra klagerens søns rejsekort:

69	28	11jun13:18:27:42	11jun13:13:26:21	30,00	370577	CSC Fare product check out	De Små Haver
68	28	11jun13:18:27:40	11jun13:13:08:48	-50,00	370577	CSC Fare product check in	Friheden st.
66	27	10jun13:20:23:29	10jun13:20:06:24	50,00	370577	CSC Fare product check out	Valby st. (tog)
65	27	10jun13:20:23:29	10jun13:20:06:23	-50,00	370577	CSC Fare product check in	Valby st. (tog)
64	27	10jun13:20:23:29	10jun13:20:06:13	20,80	370577	CSC Fare product check out	Valby st. (tog)
63	27	10jun13:20:07:56	10jun13:19:51:18	-50,00	370577	CSC Fare product check in	Hedehusene st. (tog)
62	28	10jun13:16:47:11	10jun13:16:37:11	13,50	370577	CSC Fare product check out	Hedehusene st. (tog)
61	28	10jun13:16:32:02	10jun13:16:21:38	-50,00	370577	CSC Fare product check in	Valby st. (tog)
60	25	10jun13:04:56:33	09jun13:17:17:50	38,00	370577	CSC Fare product check out	Helgesvej
58	25	10jun13:04:47:32	09jun13:17:17:44	0,00	370577	CSC Fare product check in	Rolighedsvvej
59	25	10jun13:04:47:32	09jun13:17:17:44	-50,00	370577	CSC Fare product	Rolighedsvvej

### Saldo – klagerens søns rejsekort:

Transaktionsnr	Rejsenr	Transaktionsdato	Saldo før transaktion	Transaktionsværdi	Saldo efter transaktion	Kortnr
74	30	11jun13:19:04:47	0,60	20,80	21,40	370577
73	30	11jun13:18:47:59	50,60	-50,00	0,60	370577
72	29	11jun13:16:35:48	37,10	13,50	50,60	370577
71	29	11jun13:16:25:46				370577
70	29	11jun13:16:18:49	87,10	-50,00	37,10	370577
69	28	11jun13:13:26:21	57,10	30,00	87,10	370577
68	28	11jun13:13:08:48	107,10	-50,00	57,10	370577
66	27	10jun13:20:06:24	57,10	50,00	107,10	370577
65	27	10jun13:20:06:23	107,10	-50,00	57,10	370577

Transaktionstype	Station/stoppested	Antal kundetype 1	Kundetype 1
CSC Fare product check out	Valby st. (tog)	1	Voksen - personlig
CSC Fare product check in	Hedehusene st. (tog)	1	Voksen - personlig
CSC Fare product check out	Hedehusene st. (tog)	1	Voksen - personlig
CSC Inspection	Høje Taastrup st. (tog)	.	.
CSC Fare product check in	Valby st. (tog)	1	Voksen - personlig
CSC Fare product check out	De Små Haver	1	Voksen - personlig
CSC Fare product check in	Friheden st.	1	Voksen - personlig
CSC Fare product check out	Valby st. (tog)	1	Voksen - personlig
CSC Fare product check in	Valby st. (tog)	1	Voksen - personlig

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

at hendes søn steg på bussen og checkede ind, som han plejer. Da der stod en kunde foran ham og købte billet, er det dennes check - ind, der bliver registreret og ikke sønnens,

at da standen sagde "bip", troede han, at det er hans kort, der er checket ind,

at da kortet bliver betalt af forældrene, har han ingen grund til at snyde. Han troede fuldt og fast på han havde checket ind, samt

at hun selv bruger det offentlige hver dag, og bruger selv rejsekort. Hun har selv været ude for præcis det samme, som sønnen. Hun var bare "heldig" ikke at få en kontrolafgift. Måske er det, fordi hun er voksen. Hun har derudover oplevet et par ældre damer, som troede, at de havde tjekket ind, og de "slap" også for en kontrolafgift. Måske fordi de var ældre.

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

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Dette gælder også kunder med rejsekort. Når kunden stiger ind i bussen, skal rejsekortet holdes foran det blå punkt, som giver en høj lyd "ding" fra sig, og på det blå punkt står der OK. Det vil sige; kunden kan både høre og se, når kortet er tjekket ind,

at klagerens søns rejsekort er blevet undersøgt hos kontoret for rejsekort som har bekræftet, at kortet ikke var tjekket ind i bussen. Se vedlagte udskrift fra kundens rejsekort,

at rejsekortsystemet virkede optimalt på bussen. Vedlagt udskrift fra bussen,

at når kontrolløren stiger på bussen læser de deres terminal ind i bussen. Dette er også sket på denne bus,

at det ikke findes godtgjort, at klagerens søn har foretaget det fornødne for at sikre sig at have gyldigt billet til sin rejse,

at der henvises til ankenævnet afgørelse i sagen 2012-0224, der angår en tilsvarende situation. I denne sag udtalte nævnet følgende:

*"Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge indcheckning på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "Der er allerede checket ind." At på baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lydssignal 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. I klagerens tilfælde må det formodes, at den lyd, som klageren hørte, stammede fra en anden passagers samtidige check ind ved standen henne ved chaufføren.*

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

at kontrolafgifter udstedes på baggrund af, om kunden har gyldig kort eller billet på kontroltidspunktet og ikke ud fra kundens alder,

at Movia ikke tvivler på at klagerens søn har forsøgt at foretage check ind i bussen, men dette er af en eller anden grund ikke lykkedes, og det kan afvises, at det skyldes fejl på kortlæserne. Den

mest almindelige årsag til, at et check ind ikke lykkes, er, at kunden har ført kortet for hurtigt forbi kortlæseren,

at i flg. udskrift af registreringer fra back office vedrørende den pågældende dag, er der ikke registreret noget check ind på det angivne tidspunkt. I den forbindelse henvises til de oplysninger, som rejsekort A/S har indsendt til nævnet i forbindelse med tidligere sager om samme problematik (afgørelserne 2013-0209, 2013-0234 m.fl.). Rejsekort A/S har således indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East-West, der leverer rejsekortsystemet, og som har flg. 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 desuden 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 af eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

at der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check ud ikke har været registreret på selve kortet, men det har altid været registreret i back office. Der kan således ikke forekomme check ind eller check ud, der ikke er registreret,

at som det kan ses af oversigten, mangler transaktion nr. 67. Dette er den kontrol af klagerens søns rejsekort, som blev foretaget, og ved hvilken kontrolafgiften er udstedt. Det forhold, at transaktionen mangler, skyldes at data fra kontrollørens udstyr ikke er kommet korrekt ind i systemet. Movia oplevede således i sommeren 2013 en del tilfælde, hvor kontrollørernes PDA'er "frøs" og måtte have re-installeret softwaren. I forbindelse med re-installationen forsvandt de data, som allerede lå på PDA'en, og disse kom således aldrig ind i systemet.

at transaktion nr. 67 ikke kan være et korrekt check ind kan bl.a. ses ud fra saldoen på klagerens søns kort. Efter transaktion nr. 66 er slutsaldoen 107,10 kr. Transaktion nr. 68 starter med en saldo på 107,10 kr., og dermed må transaktionsbeløbet på den manglende transaktion nr. 67 være 0 kr. Hvis der var gennemført et korrekt check ind ved transaktion nr. 67, ville saldoen være ændret med – 50 kr., og transaktion nr. 68 ville starte med 57,10 kr.,

at hertil kommer, at hvis klagerens søn havde checket ind, som han troede, ville dette have udløst et træk på 50 kr. Ved det check ind, der er registreret som transaktion nr. 68, ville der i så fald ikke på ny være trukket 50 kr. Forudbetalingen på 50 kr. trækkes således kun, når en ny rejse startes, hvilket vil sige, at der skal være et mellemliggende check ud. Der henvises til følgende tekst på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "spørgsmål og svar":

Bliver der trukket en forudbetaling, hver gang jeg checker ind på en fortsat rejse?

Nej, kun hvis du checker ud mellem hvert check ind. Læs mere om check ind og check ud.

at af såvel rejsekort Rejseregler som Kortbestemmelser for Rejsekort fremgår det, at kunden skal sikre sig, at der foretages korrekt check ind,

Af dagældende rejsekort rejseregler pr. 1. juli 2012 fremgår følgende om check ind:

### 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.

Af dagældende kortbestemmelser for rejsekort pr. 22. maj 2013, fremgår:

#### 1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke 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 brugeren 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 trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, 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. 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 brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

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.

samt

at for så vidt angår muligheden for at forveksle lydene for check ind og billetsalg i bussen, har Rejsekort A/S oplyst, at man forventer at lyden ved billetsalg kan fjernes i løbet af maj/juni 2014.

**BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

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 lydsignal for afvist kort.

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

Lydsignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

”

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 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 checked 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.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet selskabet om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af *check-ind/ud*.

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

*"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.*

*Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".*

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

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

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal sikre, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra rejsereglerne vedr. billetkontrol:

*"Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering."*



## Fra [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk):

### 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 viserteksten 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.

#### 3.3.2 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. Kan det heller ikke lade sig gøre, skal du skaffe en billet på anden vis.

### 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, 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 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](http://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 rejsekortssystemet. 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 lægger til grund, som oplyst af Movia, at der ikke var problemer med standen til check ind i bussen.

Ankenævnet har fra Movia desuden modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind / ud 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.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

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

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Movia 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand