

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0064
- Klageren:** XX på vegne af ægtefællen YY  
2200 København N
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind af flere rejsende.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

**SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren og hans ægtefælle rejste den 14. februar 2017 med metroen fra Lufthavnen på vej hjem fra ferie. Ifølge klageren foretog de forinden et check ind af 2 voksne på hans personlige rejsekort handicap.

Efter at metroen havde forladt Femøren st., var der kontrol af ægteparrets rejsehjemmel, hvor klageren fremviste sit rejsekort. Da der kun var registreret check ind af én person på rejsekortet, blev klagerens ægtefælle klokken 20:36 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

" 2 pax. Manden havde rejsekort der skulle være 2 på kortet men der var kun en der er foto af det hele"

Klageren anmodede den 16. februar 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde fortaget et korrekt check-ind ekstra af sin ægtefælle, hvorfor der måtte være sket en fejl.

Metro Service fastholdt den 20. februar 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der kun var registreret check ind af en person ifølge rejsekorthistorikken, som de vedlagde.

14-02-2017 20:46:00	15-02-2017 01:07:32	01-02-2017	Check ud	Check ud	3084	297	87	Narport SL	VAL_02032 - 133388	EasyTrip	135,25	4,50	-4,50	12,99
14-02-2017 20:35:34	15-02-2017 01:01:32	01-02-2017	Check ind	Check ind	3084	296	87	Narport SL	VAL_02029 - 134905	EasyTrip	131,00	0,00	0,00	12,99
14-02-2017 20:39:30	17-02-2017 09:39:06	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	295	87	Christianshavn St.	HET-CAH-7065 - 697065		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:18:59	17-02-2017 09:39:06	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	294	87	Christianshavn St.	HET-CAH-7065 - 697065		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:18:46	17-02-2017 09:39:06	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	293	87	Christianshavn St.	HET-CAH-7065 - 697065		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:18:39	17-02-2017 09:39:06	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	292	87	Christianshavn St.	HET-CAH-7065 - 697065		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:18:22	17-02-2017 09:39:06	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	291	87	Christianshavn St.	HET-CAH-7065 - 697065		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:18:11	17-02-2017 09:39:06	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	290	87	Christianshavn St.	HET-CAH-7065 - 697065		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:18:00	17-02-2017 09:39:06	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	289	87	Christianshavn St.	HET-CAH-7065 - 697065		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:17:55	15-02-2017 06:17:49	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	288	87	Metro Lufthavnen	HET-CAH-7024 - 697024		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:17:44	15-02-2017 06:17:49	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	287	87	Metro Lufthavnen	HET-CAH-7024 - 697024		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:17:32	15-02-2017 06:17:49	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	286	87	Metro Lufthavnen	HET-CAH-7024 - 697024		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:17:21	15-02-2017 06:17:49	01-02-2017	Kontrolmarke	Kontrol	3084	285	87	Metro Lufthavnen	HET-CAH-7024 - 697024		0,00	0,00	0,00	0,00
14-02-2017 20:07:34	14-02-2017 20:23:44	01-02-2017	Check ind	Check ind	3084	284	87	København Lufthavn	VAL_23702 - 139582	EasyTrip	171,55	-12,50	12,50	12,99
14-02-2017 20:07:34	14-02-2017 20:23:44	01-02-2017	Check ind	Check ind	3084	283		København Lufthavn	VAL_23702 - 139582	EasyTrip	143,55	0,00	0,00	0,00
08-02-2017 17:27:49	08-02-2017 17:35:45	01-02-2017	Check ud	Check ud	3084	282	86	København Lufthavn	VAL_23742 - 139889	EasyTrip	143,55	7,50	-7,50	37,50
08-02-2017 16:59:23	08-02-2017 17:06:16	01-02-2017	Check ind	Check ind	3084	281	85	Narport SL	VAL_21085 - 139294	EasyTrip	126,85	-37,50	37,50	87,50
08-02-2017 16:59:23	08-02-2017 17:06:16	01-02-2017	Check ind	Check ind	3084	280		Narport SL	VAL_21085 - 139294		173,55	100,00	100,00	
04-12-2016 13:20:59	04-12-2016 13:41:14	01-12-2016	Check ud	Check ud	3081	279		Narport SL	VAL_21085 - 139294	EasyTrip	73,55	0,00	0,00	0,00
						278	85	København Lufthavn	VAL_23744 - 139951	EasyTrip	72,55	4,50	-4,50	12,99

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort. Der er endvidere fremlagt logs fra selve standen, som viser, at der i tidsrummet både før og efter har været foretaget check ind af flere samrejsende.

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 af 2 rejsende 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.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Det fremgår i afgørelsen at jeg er bekendt med brug af check ind ekstra. Dette er ikke korrekt, da det er anden gang jeg bruger check ind ekstra, og i det først gang fik jeg hjælp for at bruge det. Generelt bruger jeg ikke så meget rejsekortet, da jeg har en bil.

I afgørelsen beskrives en forklaring og vejledning, som det er først gang jeg læser, og det har jeg ikke oplyst før.

I afgørelsen står en forklaring på beløbet for passager. Dette kan ikke ses ved check ind, men kan ses først ved check ud, og jeg er sikker på at jeg har brugt check ind ekstra, som er forklaret i min indsigelse til Metro Kundeservice.

I afgørelsen forklares noget om god tro og at omgå rejsereglerne. Dette er et vigtigt punkt for mig. Det er først gange sker en sådan situation med mig, og denne forklaring er fortalt til kontrolmanden, som hun var meget forståelig med situation, og hun har fortalt mig, at hun vil sende en forklaring om dette till Metro Kundeservice. Jeg har aldrig i mit liv omgået rejsereglerne. Det kan være urimeligt, at jeg bruger check ind for mig og lader min hustru ikke checket ind”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager og klagers hustru billetteret den 14. februar 2016 kl. 20:28 på strækningen Femøren station – Nørreport station. Klager fremviste et personligt rejsekort hvor blot han selv, men ikke hustruen 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 blandt andet:

#### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.



#### 2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen, Bornholm og Samsø. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en 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 desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

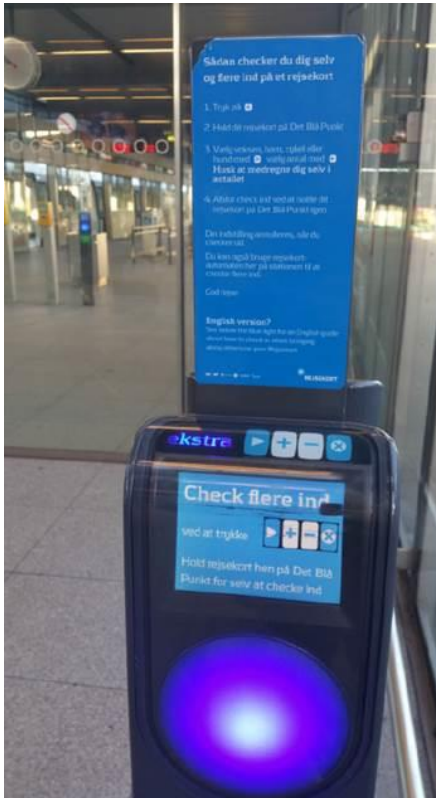
Og på Rejsekorts hjemmeside står blandt andet:

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Klager skrive i sin henvendelse til ankenævnet således: *'Det fremgår i afgørelsen at jeg er bekendt med brug af check ind ekstra. Dette er ikke korrekt, da det er anden gang jeg bruger check ind ekstra, og i det først gang fik jeg hjælp for at bruge det. Generelt bruger jeg ikke så meget rejsekortet, da jeg har en bil. I afgørelsen beskrives en forklaring og vejledning, som det er først gang jeg læser, og det har jeg ikke oplyst før.'*

I sin henvendelse til os oplyser klager selv, at han tidligere har foretaget en check-ind med en ekstra rejsende. Som det fremgår af vedhæftede rejsehistorik har klager, blot 6 dage før den konkrete rejse, foretaget en korrekt check-ind-ekstra. Klagers egen oplysning samt rejsehistorikken ligger til grund for, at vi antager, at klager er bekendt med proceduren for check-ind-ekstra. På check-ind-ekstra-kortlæserne er desuden monteret en vejledning om hvorledes man foretager et korrekt check-ind. (se foto).

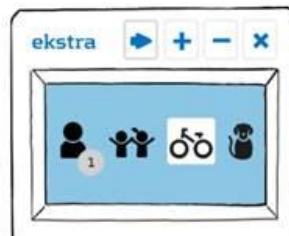




Af rejsehistorikken kan vi se, at klager aktiverede ekstra-funktionen. Når ekstra-funktionen bliver aktiveret går nedenstående proces i gang:

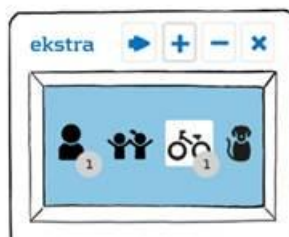
3

Tryk ▶ for at vælge den kundetype du vil checke ind.



4

Tryk + for at vælge antal.



5

Bekræft ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt til du hører et "Tak og god rejse".



Vi har vedhæftet en pdf-fil med udstyrshistorik, som viser, at rejsekortstanderen ikke var fejlbehæftet og at adskillige andre passagerer havde foretaget korrekte check-ind-ekstra både før og efter klagers indcheckning. Udstyret fungerede således efter hensigten, og vi konkluderer derfor, at den manglende indcheckning af en ekstra person skyldes en brugerfejl.

Klager købte sit rejsekort den 2. marts 2015 og har inden den 14. februar 2017 hvor afgiften blev udskrevet til hustruen foretaget mere end 80 rejser. Efter vores mening har klager således haft rig mulighed til at sætte sig ind i hvorledes man anvender rejsekortet og reglerne for samme. På Rejsekorts hjemmeside stod der således da klager købte sit rejsekort i 2015:

## 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.

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice. Da dette ikke er tilfældet her, kan der ikke være foretaget et korrekt check ind.

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.

Klager skriver også således: *'I afgørelsen forklares noget om god tro og at omgå rejsereglerne. Dette er et vigtigt punkt for mig.'*

Vi må understrege, at vi ikke forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Fakta i nærværende sag er, at klagers hustru ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol hvorfor en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand