

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0154
- Klageren:** XX  
2781 Dragør
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind. Ifølge klageren hjalp en metrosteward hende med at checke ind, men dette kunne ikke bekræftes ud fra de tekniske data fra rejsekortet.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 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 rejste den 7. maj 2017 med metroen fra Lufthavnen st. Ifølge klageren blev hun inden afrejse instrueret i, hvordan man foretager et check ind af en cykel af en metrosteward. Da klageren ikke havde cykel med, undlod hun at foretage check ind af cykel, men hun regnede med, at der var foretaget et almindeligt check ind.

Efter metroen havde forladt Øresund st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun fremviste sit rejsekort, men da stewarden ikke kunne se, at der var registreret et check ind på rejsekortet, blev hun klokken 15:56 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

“pax mente hun var checket ind, da hun havde fået rejsekort hjælp af en steward i lufthavnen”

Klageren anmodede den 13. maj 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte Som ovenfor.

Metro Service fastholdt den 17. maj 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde foretaget et korrekt check ind, da det ikke er registreret på rejsekortet.

#### Log fra klagerens rejsekort:

Reg. udstyr dato/kl. ↕	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.
07-05-2017 15:50:24	09-05-2017 05:54:39	01-05-2017	Kontrolmærke	Kontrol	
07-05-2017 15:50:13	09-05-2017 05:54:39	01-05-2017	Kontrolmærke	Kontrol	
04-05-2017 15:56:13	04-05-2017 16:12:42	01-05-2017	Check ud	Check ud	
04-05-2017 15:39:13	04-05-2017 15:51:15	01-05-2017	Check ind	Check ind	
04-05-2017 14:53:24	04-05-2017 15:21:45	01-05-2017	Check ud	Check ud	
04-05-2017 14:38:08	04-05-2017 14:47:49	01-05-2017	Check ind	Check ind	

#### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, 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.

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 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.

Det af klageren anførte om, at hun havde fået hjælp af en steward, vedrørende hvordan man foretager check ind af en cykel, og at hun troede, at hun var checket ind, kan ikke føre til, at den manglende rejsehjemmel skal være Metro Services ansvar.

Metro Service har oplyst, at der var været kontrol af udstyret af de to check-ind-ekstra standere, som findes på Lufthavnen metrostation, og at udstyret fungerede i det aktuelle tidsrum.

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:**

”Venlig, men utilstrækkelig instruktion.

Jeg har flere gange spekuleret over, hvordan man checker sin cykel ind, når man bruger rejsekort, så da der søndag d. 6. maj stod en metromedarbejder oppe ved indcheckningsstanderne, bad jeg ham vise mig det.

Vi gik sammen hen til en indcheckningsstander, og den venlige medarbejder instruerede mig som følger:

1) Først checker du ind, hvilket jeg så gjorde.

2) Dernæst vælger du blandt valgmulighederne cyklen. Her indvendte jeg, at jeg ikke skulle have cykel med den dag, men han bad mig alligevel om at vælge cyklen og forklarede, at jeg ikke skulle betale for den, før jeg med en ekstra indcheckning med rejsekortet havde bekræftet, at jeg faktisk ville have en cykel med.

Jeg undlod selvfølgelig at lave den ekstra indcheckning, takkede ham for hans gode instruktion og tog derefter metroen i sikkerforvisning om, at jeg havde checket ind (1) uden at have købt cykelbillet (2).

Jeg kunne ikke drømme om at rejse uden gyldig rejsehjemmel, og den meget venlige steward, der gav mig kontrolafgiften, sagde, at han ville lave en anmærkning om, at jeg var steget på metroen i god tro. ”

### **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 billetteret den 7. maj 2017 kl. 15:56 på strækningen Øresund station – Nørreport station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der 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.

og

#### 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).

På Rejsekorts hjemmeside, på dette link:

<http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2017/167264-rejsekort-privat-kortbestemmelser-december-2016-m65-low.pdf> kan man blandt andet læse dette:

**Check ind og check ud** sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "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. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er

Når vores stewards møder ind på arbejde bliver de tildelt et bestemt område af banen, som de skal bemane på deres vagt. På den baggrund har vi været i stand til at fastslå hvilke stewards der har været på Lufthavnen station søndag den 7. maj om eftermiddagen. Af de 3 stewards, der havde vagt den dag/det tidspunkt/det område, er den ene en kvinde. Vi har derfor sendt klagers forklaring til de 2 mandlige stewards og bedt om deres udsagn.

Ingen af de 2 stewards kan genkende, at have instrueret klager i check-ind-ekstra. Desuden oplyser begge stewards, uafhængigt af hinanden, at den forklaring som klager oplyser at have fået, ikke stemmer overens med hvordan man skal bære sig ad med at checke fx en cykel ind – rækkefølgen er simpelthen forkert, og da begge stewards er rutinerede folk er det højst usandsynligt, at de skulle have givet klager forkert instruktion.

Den eneste korrekte måde, at foretage check-ind-ekstra på kan ses på dette link

<http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra/check-flere-ind.aspx>

Stewardernes udsagn stemmer desuden overens med de oplysninger vi har modtaget fra Rejsekort A/S. På den vedhæftede rejsehistorik fremgår det, at der ikke er nogen bevægelser på rejsekortet den 7. maj førend der bliver sat 2 elektroniske kontrolmærker i billetteringssituationen (se vedhæftede fil).

Man kan godt anvende en check-ind-ekstra stander til blot at checke en enkelt rejsende ind. Klager beskriver, at hun startede med at checke sit kort ind på check-ind-ekstra standeren, men hvis klager havde gjort dét ville standeren have troet, at der blot var tale om en enkelt passager, som checkede ind og dét ind-check ville derfor skulle fremgå af historikken hvilket det, som sagt, ikke gør. Da klagers kort ikke har været checket ind på standeren, kan klager heller ikke have læst beskeden "OK – god rejse" på standerens display, som er indikatoren for at man har checket ind.

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.

På Lufthavnen metrostation er der 2 stk. check-ind-ekstra standere. For god ordens skyld har vi kontrolleret udstyret, og af vedhæftede udstyrshistorik kan man se, at udstyret har fungeret upåklageligt med talrige transaktioner i tidsrummet fra cirka kl. 15.30 – 15.55.

Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om anskaffelse af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Og da fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750 kroner."

### **Hertil har klageren afslutningsvist anført:**

" Jeg er ked af, at min klage har affødt en mindre syndflod af bureaukrati (om Metroens selvbetjeningssystem, den rejsendes ansvar for at have gyldig rejsehjemmel, check ind og check ud, rejsehistorik, udstyrshistorik og BackOffice mm). Jeg må imidlertid konstatere, at det helt er undsluppet læserens opmærksomhed, at jeg slet ikke hævder at have checket ind. Jeg checkede ikke ind, men henvendte mig til stewarden for at høre, hvordan man checker en cykel ind. Det viste han mig på den måde, jeg har beskrevet i klagen, og derfor troede jeg, at jeg havde checket ind, eftersom det første han bad mig om at gøre var at checke ind.



Jeg går ud fra, at følgende passus om, at de 2 mandlige stewarder "(...)ikke kan genkende at have instrueret klager(...)" på almindeligt dansk betyder, at de ikke kan huske, at de har instrueret mig, dvs slet ikke har instrueret nogen om check ind en cykel den pågældende dag. Det er da mildest talt fuldt forståeligt, at ingen af dem kan huske sådan en detalje mindst 7 døgn efter tildragelsen! Jeg erindrer om, at jeg fik bøden d. 7. maj og skrev min klage d. 13. maj.

Afslutningsvis vil jeg gerne medgive, at jeg faktisk føler det en anelse intimiderende, når det antydes, at jeg ikke har fattet stewardens instruktion. Det er muligt, at den instruktion, jeg fik, ikke stemmer overens med den korrekte procedure for check ind af en person + cykel. Selvom der, når det gælder metroselskabets stewarder, er tale om "rutinerede folk", så er de sikkert ikke altid ufejlbarlige, ligesom en rutineret bruger af den kollektive trafik sagtens kan fejle. Jeg medgiver, at jeg ikke tænkte på at se efter beskeden "OK – god rejse" på indcheckningsstanderen, men jeg må insistere på, at jeg på grund af den instruktion, jeg netop havde modtaget, var i god tro, da jeg steg på metroen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand