

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0185
- Klageren:** XX  
Grønland
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind. Forsøgte at foretage check-ind af to personer og troede, at beskeden på displayet om for lav saldo og dermed manglende check-ind, kun gjaldt passager nr. 2.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 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, som begge er bosat i Grønland, var på besøg i Danmark, og rejste den 6. juni 2017 med metroen mod Frederiksberg st. Ægteparret havde hver deres rejsekort anonynt, som de havde benyttet flere gange tidligere.

Klageren forsøgte inden afrejse, at foretage check-ind af to personer på sit rejsekort, men da kortets saldo på 112 kr. var for lav til check ind af to rejsende, hvilket kræver 70 kr. per rejsende, bad han sin ægtefælle om selv at foretage et check-ind på hendes rejsekort.

Dette gjorde hun, hvorefter de steg om bord på metroen, idet klageren regnede med, at han var checket ind på sit eget rejsekort.

Imidlertid er check-ind-standerne efter det oplyste ikke programmeret således, at de checker det antal personer ind, som en given saldo måtte tillade. Standerne foretager kun en registrering af det anvendte rejsekort, når passageren modtager den bekræftende besked i displayet 'God rejse'.

Efter at metroen havde forladt Amagerbro st., var der kontrol af ægteparrets rejsehjemmel, hvor de fremviste hver deres rejsekort. Da der kun var registreret check ind af én person på klagerens ægtefælles rejsekortet men intet check-ind på klagerens rejsekort, blev klageren klokken 15:47 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Han anmodede den 6. juni 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han troede, at der var foretaget check-ind af én person, og at check-ind standen blot oplyste, at saldoen var for lav til check ind af rejsende nummer to.

Metro Service fastholdt den 12. juni 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke blev foretaget et korrekt check ind på klagerens rejsekort.

### Rejsehistorik fra klagerens rejsekort:

Reg. udstyr dato/kl. ▾	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type
06-06-2017 21:23:25	06-06-2017 21:53:47	01-06-2017	Check ud	Check ud
06-06-2017 20:59:56	06-06-2017 21:21:26	01-06-2017	Check ind	Check ind
06-06-2017 15:43:11	07-06-2017 05:52:48	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol
06-06-2017 15:42:51	07-06-2017 05:52:48	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol
08-04-2017 16:22:33	08-04-2017 16:42:26	01-04-2017	Check ud	Check ud
08-04-2017 15:52:06	08-04-2017 16:11:32	01-04-2017	Check ind	Check ind

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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. Ved kontrollen i metroen den 6. juni 2017 var der ikke registreret noget check ind på klagerens rejsekort. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at han troede at saldoen var for lav til check-ind af rejsende nummer 2, men at der var foretaget ét check-ind, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt til grund, at klageren ved forsøg på check ind af to rejsende fik følgende besked på kortlæserens display:



Klageren kan således ikke have fået den bekræftende besked i displayet "God rejse" med lyden for korrekt check ind, hvorfor klageren ikke var berettiget til at antage, at der var foretaget et korrekt check-ind af én person.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er afhængig af om passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen. 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 denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

#### **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 ANKENÆVNEN:**

### Klageren anfører følgende:

"Min klage fra 06.06.2017 er indsat nedenfor og efterfulgt af nogle yderligere kommentarer i forlængelse af svaret fra Metroservice (12.06.2017):

"Kl. ca. 15.30 i dag (06/06/2017) skulle min kone og jeg med metroen fra station Kastrup/Lufthavnen til Frederiksberg. Vi bor fast i Grønland, men kommer af og til til Danmark og har derfor begge rejsekort. For at foretage 'indcheckning' så hurtigt som muligt gik vi til den sidste 'check-ind' scanner (der kan checke flere personer ind på samme kort) på højre hånd før glasvæggen ind til selve Metro-perronen. Jeg trykkede på + tasten for at checke os begge ind. På displayet kom en meddelelse om, at da der kun var 112 kr. tilbage på kortet, var det ikke muligt at checke 2 personer ind. Jeg opfattede det således, at jeg alene var checket ind på mit kort og fortalte min kone, at hun skulle finde sit kort frem og checke sig selv ind på det. Det gjorde hun, og vi steg ombord på toget. På et tidspunkt så jeg én af Metro's stewardesser stige om bord, og - intetanende om, at jeg havde et problem - fortalte jeg min kone, at jeg ville benytte lejligheden til at spørge til, hvor stort et beløb, der skulle være til rådighed for at man kunne checke mere end én ind. Da stewardessen kom til os, konstaterede han, at min kone havde gyldig rejsehjemmel, mens jeg ikke havde gyldig rejsehjemmel, hvorfor jeg skulle betale en kontrolafgift. Jeg fortalte om ovenstående forløb, og han svarede, at hans opgave alene var at kontrollere rejsekort og billetter. Han opførte sig høfligt og korrekt. Vi udvekslede 'dokumenter', og han oplyste mig om, hvor jeg skulle henvende mig, hvis jeg ville klage. Jeg mener jeg var i god tro og har ikke (hverken nu eller tidligere) rejst uden gyldig rejsehjemmel. At min kone havde gyldig rejsehjemmel mener jeg støtter min opfattelse. Jeg synes derfor, at det vil være vældig uretfærdigt (ud over den belastning det er for en pensionistøkonomi), hvis jeg skal betale kontrolafgift. Jeg anmoder derfor om, at Metro Kundeservice frafalder kravet om kontrolafgift og forventer samtidig, at I t rækker det skyldige beløb (16 kr. fra mit rejsekort)."

Min kone og jeg bor i Grønland og kommer af og til til Danmark - primært for at besøge familie. Vi anvender Rejsekortet under vore ophold. Da vi senest var i Danmark, var vi blot en enkelt dag i København (08.06.2017), og som det fremgår af udskriften af bevægelserne på rejsekortet benyttede vi det ved flere lejligheder. Siden har vi ikke haft anledning til at bruge kortet. Den kun lejlighedsvis brug af kortet er da også årsagen til at jeg ikke vidste, at en afvisning af at tilføje en ekstra person samtidig betød, at jeg ikke selv var registreret for en rejse.

Derfor registrerede min kone kun sin egen rejse. I svaret fra Metroservice anføres det, at min kone 'heldigvis' fik checket korrekt ind. Det er vigtigt at tilføje, at der ikke var tale om held, men om den handling, vi mente var den nødvendige for, at vi begge havde den fornødne rejsehjemmel. Det havde vi så beklageligvis ikke. I svarskrivelsen anføres, at det var 'ærgeligt'. Det er jeg enig i, og jeg mener samtidig også, at det i forlængelse af ovenstående ikke er rimeligt, at skulle betale kontrolafgiften. "

### Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 selvbetjenings-system, 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 bemandet 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 6. juni 2017 kl. 15:46 på strækningen Amagerbro station – Frederiksberg station. Klager fremviste sit 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.

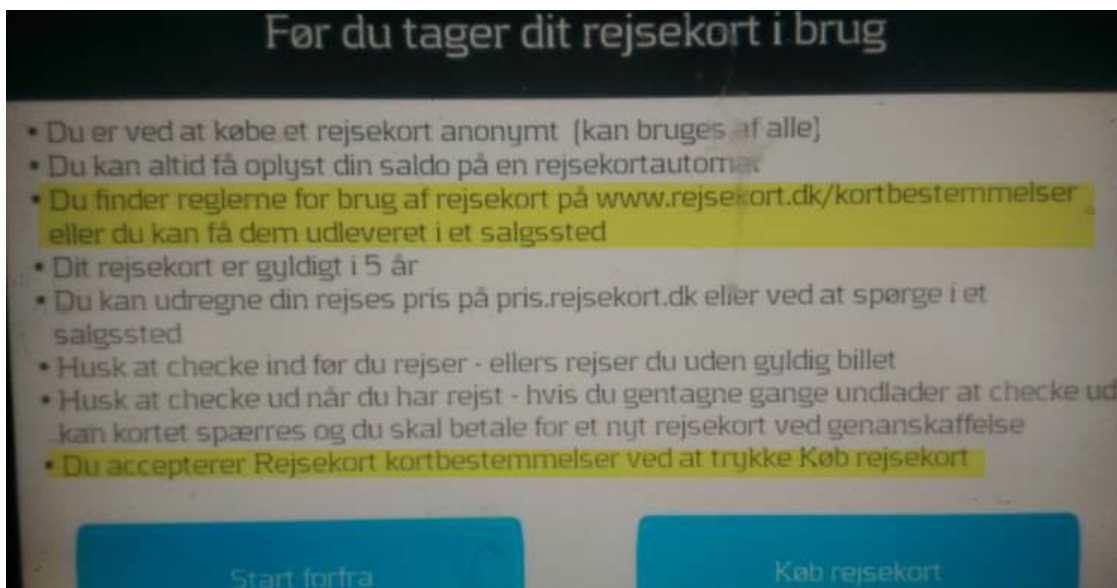
Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

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.



Klagerens rejsekort er af typen Anonymt. Kortet blev købt i en Rejsekortautomat i Lufthavnen den 10. januar 2017 kl. 11:39.

Når man køber et rejsekort i en automat bliver man mødt af nedenstående skærbillede inden man kan gennemføre købet:



Når man læser de regler/kortbestemmelser, som man accepterer ved købet, står der blandt andet:

## 1. Hvad er rejsekort produktregler?

I dette dokument kan du læse om rejsekort. Du kan bl.a. læse 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 Rejsekort Produktregler bør du læse 'Rejsekort kortbestemmelser', som bl.a. handler om kortindehaverens ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort Kortbestemmelser' på [rejsekort.dk](http://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 produktreglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

At der overhovedet skelnes mellem produktreglerne og kortbestemmelser, skyldes bl.a., at dokumenterne har forskellige afsendere. Rent formelt er produktreglerne nemlig en aftale mellem trafikvirksomhederne og kortihænderen, mens kortbestemmelserne er en aftale mellem Rejsekort A/S og kortindehaveren.

Bemærk, at du ud over 'Rejsekort Produktregler og 'Rejsekort kortbestemmelser' også er omfattet af trafikvirksomhedernes generelle rejseregler. Dem kan du læse mere om på de enkelte trafikvirksomheders hjemmesider eller på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

### 4.3. Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk) kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten "OK. Rejsekortet er allerede checket ind", har du checket korrekt ind.

## Tal og priser

- Hvorfor skal jeg betale for at få et nyt rejsekort? +
- Hvad er rabattrin? +
- Hvor mange penge skal jeg have på mit rejsekort for at kunne påbegynde en rejse med bus, tog eller Metro? -

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

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

Fra Rejsekort har vi fået en udskrift af korthistorikken for klagers rejsekort:

08-04-2017 16:22:33	08-04-2017 16:42:26	01-04-2017	Check ud	Check ud		19
06-06-2017 15:42:51	07-06-2017 05:52:48	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		20
06-06-2017 15:43:11	07-06-2017 05:52:48	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		21

Af udskriften fremgår det, at da klager checkede kortet ud den 8. april 2017 i Lufthavnen var saldoen på kortet 112 kroner.

112,- kroner er ikke nok til at checke to voksne ind på et anonymt kort, hvilket klager også erfarede da kortlæseren den 6. juni gav besked om, at saldoen ikke var tilstrækkelig. Klager forklarer, at han troede, at der så blot automatisk blev checket en enkelt person ind (ham selv). Check-ind standerne er dog ikke således programmeret, at de blot checker det antal personer ind som en given saldo måtte tillade. Standerne foretager kun en registrering af det anvendte kort når passageren afslutter det ønskede check-ind og modtager den bekræftende besked i displayet. En sådan handling har klager ikke foretaget og da han ikke har fået beskeden 'God rejse', som det også står beskrevet i ovenstående regler/bestemmelser kan vi ikke forstå, at klager var af det indtryk, at der var foretaget et korrekt check ind.

Hos Metro behandler vi alle ens, kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle. Der gøres ikke forskel, alle rejser på samme betingelser. Der er således ikke særregler for pensionister, børn, turister, handicappede eller nogen anden form for interessegrupper – bortset fra visse handicaporganisationer, som på forhånd har indgået specialaftaler for enkelte af deres medlemmer.

I lyset af ovenstående fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750,- kroner. Da klager oplyser, at betaling af kontrolafgiften vil være en belastning for hans økonomi vil vi gerne henlede opmærksomheden på, at det er muligt at indgå en 3-måneders afdragsaftale mod mindre gebyr. ”

### Hertil har klageren svaret:

” Jeg har modtaget både beskrivelse af sagsgangen for klager over trafikelskaberne og senest også svar fra Metroselskabets Kundeservice.

Mine begrundelser for at jeg ikke havde til hensigt at køre uden gyldig rejsehjemmel, men tværtimod var af den overbevisning, at jeg havde en sådan rejsehjemmel er anført i min oprindelige klageskrivelse, men skal for god ordens skyld gentages:

- \* Jeg mente, jeg havde checket ind, da jeg havde holdt mit rejsekort til læseren, og anmodet om at få checket to personer (både min hustru og mig selv) ind;
- \* Jeg troede, at afvisningen, der kunne læses på displayet alene gjaldt person nummer to, da beskeden var, at der ikke var et tilstrækkeligt beløb til at checke to ind;

Af Metroselskabets svar fremgår det, at den rejsende i princippet er ansvarlig for at kende til alle regler vedrørende rejsekortets anvendelse. Jeg mener i den forbindelse, at det forhold, at jeg ikke til daglig bor i Danmark, og dermed ikke er jævnlig bruger kortet, kan forklare og undskylde det manglende kendskab til rejsekortets anvendelse.

Endelig er det min overbevisning, at det faktum, at min hustru - da vi var af den opfattelse, at kun hun manglede gyldig rejsehjemmel - checkede ind, understreger, at vi ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Havde hun blot fundet sit rejsekort frem, før jeg fandt mit, havde vi uden problemer checket to personer ind på hendes rejsekort (det indestående beløb var stort nok, kunne vi efterfølgende konstatere). "

#### Afslutningsvist har indklagede svaret:

"Naturligvis har vi forståelse for, at man ikke kan alle regler udenad, men mener dog også, at man har pligt til at sætte sig ind i hvordan man anvender et produkt, især når man, som i den konkrete sag, modtager en meddelelse på kortlæseren, om at saldoen er for lav.

I og med, at klager ikke havde tilstrækkelig saldo på sit rejsekort til at gennemføre et korrekt check-ind, har han ikke modtaget et 'OK – god rejse', da han forsøgte at checke-ind på Lufthavnen station. Tværtimod har der på kortlæserens display stået således:



ind. Tank dit rejsekort op.

'Saldo for lav. Der kan ikke checkes

Vi må understrege, at vi aldrig stiller spørgsmål i forhold til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta, og fakta er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel. Vi kan derfor ikke forholde os til, klagers udsagn om, at hans hustru ville finde sit eget rejsekort frem for at checke ind. Vi behandler alle passagerer ens og fastholder derfor vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750 kroner. "



På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved