

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2018-0034

**Klageren:** XX  
2635 Ishøj

**Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet check ud i stedet for skifte check ind

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service 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 Metro Service I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger 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.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 20. januar 2018 med tog fra Ishøj st. til Nørreport st. og videre med metro fra Nørreport st. til Fasanvej st. Ifølge klageren kom hun formentlig ved en fejl til at benytte den forkerte stander, da hun skulle foretage skifte check ind, således at hun i stedet kom til at checke ud.

På strækningen mellem Frederiksberg st. og Fasanvej st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel og da hun ikke var checket ind på sit rejsekort, blev hun kl. 17:06 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 5. februar 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at hun ikke havde prøvet på at undgå at betale for rejsen, da prisen for rejsen ville blive det samme, uanset om hun checkede ud på Nørreport st. eller Fasanvej st.

Metro Service fastholdt den 7. februar 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at rejsekortet ikke var checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, og at det ikke kunne tillægges vægt, hvorvidt klager var i god tro.

Metro Service har indsendt logs, der dokumenterer, at klageren foretog et check ud på Nørreport st., og check ud standeren ikke var fejlbehæftet.

Reg. udstyr date/kl.	Modtaget system data/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortskv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation
10-01-2018 10:09:40	10-01-2018 10:22:16	01-01-2018	Check ind	Check ind	300		1427	Ishøj St.
10-01-2018 10:12:02	10-01-2018 10:22:14	01-01-2018	Check ud	Check ud	300		1427	Vallensbæk St.
10-01-2018 11:16:41	10-01-2018 11:41:54	01-01-2018	Check ind	Check ind	300		1428	Vallensbæk St.
10-01-2018 11:27:27	10-01-2018 11:42:20	01-01-2018	Check ud	Check ud	300		1428	Hundige St.
10-01-2018 12:01:45	10-01-2018 12:26:14	01-01-2018	Check ind	Check ind	300		1429	Hundige St.
10-01-2018 12:06:23	10-01-2018 12:26:47	01-01-2018	Check ud	Check ud	300		1429	Ishøj St.
16-01-2018 22:43:32	16-01-2018 22:56:51	01-01-2018	Check ind	Check ind	300		1430	Frederiksberg St.
16-01-2018 22:53:46	16-01-2018 23:15:12	01-01-2018	Check ind	Check ind	300		1430	Nørreport St.
16-01-2018 23:38:48	16-01-2018 23:56:13	01-01-2018	Check ud	Check ud	300		1430	Ishøj St.
20-01-2018 16:24:41	20-01-2018 16:37:31	01-01-2018	Check ind	Check ind	300		1431	Ishøj St.
20-01-2018 16:57:24	20-01-2018 17:07:42	01-01-2018	Check ud	Check ud	300		1431	Nørreport St.
20-01-2018 17:03:05	21-01-2018 11:04:06	01-01-2018	Kontrolmærke	Kontrol	300			Dalgas Have
20-01-2018 17:03:38	21-01-2018 11:04:06	01-01-2018	Kontrolmærke	Kontrol	300			Dalgas Have
20-01-2018 17:04:05	21-01-2018 10:43:59	01-01-2018	Kontrolmærke	Kontrol	300			Dalgas Have
20-01-2018 17:04:19	21-01-2018 11:04:06	01-01-2018	Kontrolmærke	Kontrol	300			Dalgas Have
20-01-2018 17:04:29	21-01-2018 10:43:59	01-01-2018	Kontrolmærke	Kontrol	300			Dalgas Have
20-01-2018 17:04:34	21-01-2018 11:04:06	01-01-2018	Kontrolmærke	Kontrol	300			Dalgas Have
29-01-2018 12:24:38	30-01-2018 00:24:35	01-01-2018	Check ind	Check ind	300		1432	Ishøj St.
29-01-2018 12:33:29	30-01-2018 00:24:35	01-01-2018	Check ud	Check ud	300		1432	Vejlegårdspark/Sdr Ringv.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

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, men i stedet var checket ud.

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 ved omstigning, 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 den stander klageren anvendte på Nørreport st. var en check ud stander, og at denne ikke var fejlbehæftet.

Som følge af det anførte og check ud standernes udseende, hvorpå der med orange står "ud", samt at passageren skal udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, herunder at sikre sig, at der anvendes en check-ind-stander til check-ind, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Det kan i et tilfælde som det foreliggende ikke tillægges betydning, at prisen for rejsen var den samme, uanset om der var blevet checket ud på Nørreport st. eller Fasanvej st.

## **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.


I de fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres 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.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

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

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind)

**OK**  
Fortsat rejse

[Vis mere om denne besked](#)

▶ (Check ind)


**OK**  
God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

**OK**  
Rejse 123,45 kr  
Saldo 12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

**OK**  
Bemærk lav saldo  
Tank rejsekort op snarest  
God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

▶ (Check ind)

**OK - men check ud mangler**  
Ny rejse startet

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

**OK**  
Bemærk lav saldo  
Tank rejsekort op snarest  
Rejse 123,45 kr  
Saldo 12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>OK</b></p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Ugyldigt rejsekort</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Saldo for lav</b></p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
--	--	--

<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Rejsekort på spærreliste</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>For mange kort</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl ved kort</b></p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
--	---	---

<p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
---	---

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører følgende:

”

Jeg har d 20/1 rejst fra Ishøj st til Nørreport st og derefter videre med Metro til Fasanvej st På Nørreport st har jeg som man skal ville tjekke ind for videre rejse, men enten ramt den forkerte stander eller standeren har stemplet ud istedet for ind.

Jeg synes at huske det var den korrekte stander, men selvfølgelig er det muligt jeg i travlheden har fået brugt den forkerte.

Derfor modtager jeg kontrolafgift på Fasanvej st da kontrollør tjekker mit rejsekort og siger det er tjekket ud, hvilket selvfølgelig var en overraskelse for mig, da dette ikke var hensigten

Da det på ingen måde giver mening at jeg bevidst ville tjekke ud på Nørreport st, idet rejsens pris ender med at blive det samme uanset om jeg står af på Nørreport eller Fasanvej kan jeg ikke se noget grundlag for at skulle betale kontrolafgift

Pointen må vel i sidste ende være at man HAR betalt for den rejse man har foretaget

Jeg ønsker ikke at betale kontrolafgift for en rejse jeg faktisk har betalt fuld pris for, kun pga en formalitet om fejlagtigt at være tjekket ud 2 stop tidligere end planlagt

Jeg ønsker desuden klagegebyret refunderet, da det virker helt uacceptabelt at skulle betale for at klage over en "forbrydelse" jeg ikke har gjort”

### Indklagede anfører følgende:

”Hermed følger vore kommentarer til ovenstående klagesag.

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 20. januar 2018 kl. 17:06 på strækningen Frederiksberg station – Fasanvej station. Klager fremviste sit rejsekort som 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 således:

#### **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.

##### **2.4.2. Brug af rejsekort**

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen og på Bornholm. 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.

Fortsat rejse/skifte check ind:

Hver gang kunden stiger ind i bus, tog eller metro, skal kunden checke ind. Hvis kunden ikke checker ind, betyder det, at kunden rejser uden gyldig rejsehjemmel, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.

Af nedenstående udklip fra klagers rejsehistorik fremgår det, at der er foretaget check ind på Ishøj station kl. 16:24:41 og check ud på Nørreport station kl. 16:54:27. Historikken er også vedhæftet som PDF.

<input type="checkbox"/>	16-01-2018 23:28:48	16-01-2018 23:56:13	01-01-2018	Check ud	Check ud	308		Ishøj St.
<input type="checkbox"/>	20-01-2018 16:24:41	20-01-2018 16:37:31	01-01-2018	Check ind	Check ind	308		Ishøj St.
<input type="checkbox"/>	20-01-2018 16:57:24	20-01-2018 17:07:42	01-01-2018	Check ud	Check ud	308		Nørreport St.
<input type="checkbox"/>	20-01-2018 17:03:05	21-01-2018 11:04:06	01-01-2018	Kontrolmærke	Kontrol	308		Dalgas Have
<input type="checkbox"/>	20-01-2018 17:03:38	21-01-2018 11:04:06	01-01-2018	Kontrolmærke	Kontrol	308		Dalgas Have

I sin henvendelse skriver klager blandt andet: *"På Nørreport st har jeg som man skal ville tjekke ind for videre rejse, men enten ramt den forkerte stander eller standeren har stemplet ud i stedet for ind."*

Kortlæserne er tydeligt markerede med henholdsvis røde / grønne skilte med tekst, ligesom der er forskel på tekst og farver på skærmdisplayene, se eksempler herunder. Hvis man benytter en check ind stander vil teksten på displayet være "OK – god rejse". Hvis man benytter en check ud stander vil teksten på skærmen oplyse om hvad den netop afsluttede rejse har kostet og hvad saldoen herefter er.



Klagerens teori om at standen har stemplet hendes kort ud i stedet for ind, er ikke en mulighed. Der er simpelthen forskel på teknikken i de to typer kortlæsere – hvis det skulle kunne lade sig gøre ville passageren jo, ud over at holde sit kort op foran det blå punkt, også skulle foretage en handling for at angive hvilken type transaktion der var ønsket.

Det er således uomtvisteligt

- at der var ikke er foretaget check ind på rejsekortet
- at der ikke i kontrolsituation kunne fremvises gyldig rejsehjemmel
- at kontrolafgiften på baggrund af ovenstående blev korrekt pålagt

Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, men idet vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling eller om der tidligere har været foretaget korrekt check ind, når klager er blevet kontrolleret, og ej heller til hvorvidt passageren ville opnå



økonomisk gevinst ved fx manglende check ind – vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen den 20. januar 2018 kunne forevises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet.

Baseret på ovenstående fastholder vi således vort krav på kr. 750,-.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand