

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0002
- Klageren:** XX  
5210 Odense NV
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af to rejsende på det foreviste rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han og hustruen var overbeviste om, at de havde checket to personer ind på rejsekortet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 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 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 30. november 2019 med metroen fra Amagerbro st. sammen med sin hustru, som ifølge det oplyste troede, at hun havde checket ind for dem begge på sit rejsekort.

På Christianshavn st., hvor parret skulle skifte til M1-linjen mod Vestamager, var der kontrol af deres rejsehjemmel, og ved forevisning af hustruens rejsekort viste det sig, at kun én person var checket ind på kortet. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 8. december 2019 anmodede han Metro Service om at frafalde kontrolafgiften. Han forklarede, at han og hustruen havde haft travlt, og da de kunne se, at metroen snart skulle ankomme, kunne han ikke nå at købe en billet i mobilappen, hvorfor han havde bedt sin hustru om at checke ind for ham også. Han anførte, at hustruen var helt overbevist om, at hun havde checket ind to gange og havde foretaget korrekt check-ind på den måde, som stewarden viste dem ved kontrollen.

Metro Service fastholdt den 11. december 2019 kontrolafgiften med den begrundelse, at det fremgik af rejsekorthistorikken, at kun én person havde været checket ind på hustruens rejsekort, og da han som passager selv var ansvarlig for at sikre sig gyldig billet, var kontrolafgiften efter pålagt med rette.

Metro Service har over for ankenævnet fremlagt logs fra rejsekortstanderen, som havde mere end 60 transaktioner i tidsrummet mellem kl. 14:00 og 15:00. Ifølge rejsekorthistorikken har hustruens rejsekort været i brug før kontrollen, og efter kontrollen er der foretaget skifte-check-ind og check-ud:

Reg. udstyr dato/kl. ...	Modtaget system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring
30-11-2019 11:01:27	30-11-2019 11:25:31	01-11-2019	Check ind	Check ind	308	09	74	29 Ørestad St.	VAL_21397 - 1392D3	EasyTrip	248,72	-25,00
30-11-2019 11:20:20	30-11-2019 11:44:25	01-11-2019	Check ud	Check ud	308	09	75	29 Gammel Strand St., Christiansborg	VAL_67807 - 13986D	EasyTrip	259,64	10,92
30-11-2019 13:04:51	30-11-2019 13:29:26	01-11-2019	Check ind	Check ind	308	09	76	30 Gammel Strand St., Christiansborg	VAL_67808 - 13F985	EasyTrip	234,64	-25,00
30-11-2019 13:12:20	30-11-2019 13:25:45	01-11-2019	Check ind	Check ind	308	09	77	30 Kongens Nytorv St.	VAL_21127 - 1392EA	EasyTrip	234,64	0,00
30-11-2019 13:20:57	30-11-2019 13:40:11	01-11-2019	Check ud	Check ud	308	09	78	30 Amagerbro St.	VAL_21475 - 13D254	EasyTrip	245,56	10,92
30-11-2019 14:44:34	30-11-2019 14:55:21	01-11-2019	Check ind	Check ind	308	09	79	31 Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F495	EasyTrip	220,56	-25,00
30-11-2019 14:58:14	30-11-2019 18:30:18	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308	09	79	31 Christianshavn St.	MARK_49520 - 09B23D		0,00	0,00
30-11-2019 14:58:20	30-11-2019 18:30:18	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308	09	79	31 Christianshavn St.	MARK_49520 - 09B23D		0,00	0,00
30-11-2019 14:58:41	30-11-2019 18:30:18	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308	09	79	31 Christianshavn St.	MARK_49520 - 09B23D		0,00	0,00
30-11-2019 15:01:28	30-11-2019 15:31:00	01-11-2019	Check ind	Check ind	308	09	80	31 Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F8F1	EasyTrip	220,56	0,00
30-11-2019 15:14:01	30-11-2019 15:31:03	01-11-2019	Check ud	Check ud	308	09	81	31 Ørestad St.	VAL_21396 - 1389D6	EasyTrip	231,48	10,92

Herudover fremgår det af de fremlagte transaktionsdetaljer for det pågældende check-ind, at kun én person blev checket ind på rejsekortet:

Transakt.dato/kl.	Transakt. modtaget dato/kl.	Lokation	Udstyr / -nr.	Filnavn
30-11-2019 14:44:34	30-11-2019 14:55:21	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F495	13F49510.9CD

### Transaktionsdetaljer

#### Check ind

Kolonne	Verdi
Actionliste fejlkode	INGEN FEJL
Actionliste ID	0
Afgang	
Afstand dækket	
Antal kundetype 1 i gruppe	1
Antal kundetype 2 i gruppe	
Antal kundetype 3 i gruppe	
Antal perioder	253
Antal zoner rest	
Applikationsstatus	Aktiveret
Buslinjenr.	
Busnr.	
Check ud opdaget	False
Chipnr.	
Delrejsetype	
Depositum	25

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på rejsekortet om, at kun én person var checket ind på hustruens rejsekort.

Sammenholdt med logs fra check ind-standeren, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerens hustru havde checket korrekt ind for to personer på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer skal sikre sig at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind.

Da klageren ikke var checket ind på sin hustrus rejsekort, blev kontrolafgiften derfor pålagt med rette.

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

Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Ankenævnet finder herefter, 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 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, 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:**

” Vi skriver til Jer fordi Metro Service A/S åbenbart ikke kan tage med i sagsbehandlingen, om årsagen til hvorfor der ikke kunne fremvises gyldig kort eller billet under billetteringen. Metro Service A/S skriver, at man har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Så det gør vi hermed.”

### **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 de 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) og på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige 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 og hans hustru billetteret den 30. november 2019 kl. 14:57 på strækningen Amagerbro station – Christianshavn station. Parret fremviste hustruens flex rejsekort, hvor der dog blot var checket én rejsende ind. Da klager således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse følgende:

#### 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.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkomende endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

Vi har været i kontakt med Rejsekort A/S og har modtaget diverse materiale fra dem. Alt materiale er vedhæftet som PDF-filer, (som der kan zoomes i, da noget af materialet står med meget lille skrift).

Hvis man ser på '**Korthistorik**' kan man se, at hustruens rejsekort blev checket ind på Amagerbro station på kortlæser nummer 13f495. Af historikken kan man se, at der kun er 1 linje for hustruens aktivitet på kortlæseren:

Check ud	Check ud		78	30	Amagerbro St.	VAL_21475 - 13D254	EasyTrip	245,56	10,92
Check ind	Check ind		79	31	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F495	EasyTrip	220,56	-25,00
Kontrolmærke	Kontrol		79	31	Christianshavn St.	MARK_49520 - 09B23D		0,00	0,00

På bilaget '**Detaljer fra det konkrete check ind**', kan man, i de røde indramninger se, at der blot er checket én voksen ind og at depositum udgjorde kr. 25,-.

På alle check-ind-ekstra kortlæsere er der monteret en vejledning på både dansk og engelsk, se herunder:



Hvis man skal checke flere rejsende ind på sit kort, og følger vejledningen, så vil korthistorikken vise en ekstra 0-linje, som angiver, at her har kunden aktiveret ekstra-funktionen. På selve kortlæseren får man også en besked om hvor mange, der er checket ind, se nedenstående eksempel:



På bilaget 'Illustration af korrekt check-ind-ekstra' kan man se, at check-ind-ekstra funktionen er aktiveret og at der er blevet checket en voksen og et barn ind på samme kort. Det korrekte check ind er foretaget på samme kortlæser som klagers hustru anvendte, blot 4 minutter senere. Og på samme bilag er det relevante sammenligningsgrundlag med hustruens check ind, markeret med grønt.

2292	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F495	EasyTrip	218,92	0,00	0,00
2293	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F495	EasyTrip	181,42	-37,50	37,50

Vi har kontrolleret, om den pågældende kortlæser fungerede efter hensigten, og det gjorde den. Af bilaget 'Udstyrshistorik' kan man se, at kortlæseren havde mere end 60 transaktioner lørdag den 30. november mellem kl. 14 og 15, heriblandt hustruens almindelige check-ind og ovennævnte eksempel på indcheckning af en voksen og et barn.

Som vi læser klagers ordlyd i henvendelsen til Ankenævnet er han, udover at han ønsker kontrolafgiften annulleret, også utilfreds med, at Metro ikke kan tage med i sin afgørelse *hvorfor* klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Når vi behandler en indsigelse over en kontrolafgift kigger vi på alle aspekter af sagen. Navnlig går vi i dybden med at kontrollere om udstyret fx kortlæsere og billetautomater, har fungeret fejlfrit. Vi tager også med i vores undersøgelser om kontrolafgiftsmodtageren har fået forkerte oplysninger af metroens personale osv. Imidlertid er det ikke muligt for os at vurdere, hvilke tanker og bevæggrunde en kunde måtte have haft, men vi vil gerne understrege, at vi ikke betragter passagerer uden billet som snydere. Vi behandler alle vore passagerer ens, og hvis ikke man kan fremvise en gyldig rejsehjemmel ved kontrol så vil man få en afgift. Hvis det derefter viser sig, at den manglende rejsehjemmel skyldes forhold, der ligger under Metros ansvar vil kontrolafgiften blive annulleret.

I den konkrete sag er der dog ikke tale om fejl og mangler hos Metro, men om en fejlbetjening fra kundens side. Og selv om vi godt kan forstå, at man kan have travlt og derfor kommer til at lave en fejl, så vil det dog ikke kunne afstedkomme en annullering af en afgift og derfor fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift nummer xx på 750 kroner.

”

### **Hertil har klageren bemærket:**

” Trafikvirksomhedens bemærkninger er i og for sig ok, de gør opmærksom på reglerne, og om hvordan man tjekker rigtigt ind, hvis man skal have en ekstra rejsende med på sit rejsekort. Som vi skriver i vores klagebrev, så mener min kone også helt bestemt, at hun tjekkede ind for en ekstra, ligesom kontrolløren viste os, og ligesom der også bliver vist i materialet fra trafikvirksomheden.

Til trods for, at vi mener, at vi har tjekket ind for 2 på min kones rejsekort, så ser det for os, ud som om klagen er tabt, vi kan jo ikke jo bevise vores indtjekning. Vi vil aldrig tjekke ind for 2 eller flere på et rejsekort mere.

I spørger til om vi ønsker at fortsætte med klagesagen. Hvis vi siger nej, vil vi få klagegebyret tilbage. Til dette siger vi. Hvis vi siger, at vi ikke vil fortsætte, så siger vi jo også, at vi tvivler på vores syn på sagen, så vi fortsætter.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand