

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0145
- Klageren:** XX  
2870 Dyssegaard
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke havde forsæt til at undlade at checke ind, og at det ikke er godtgjort, at han ikke checkede ind. Han anfægter endvidere, at kontrolløren bad ham om at oplyse CPR-nummer
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 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 25. juni 2020 med Metroens linje M3/M4, da der efter Vibenshus Runddel var kontrol. Da klagerens rejsekort ikke i rejsekortsystemet var registreret checket ind, blev han kl. 07:24 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren har som årsag til kontrolafgiften anført: "RK: Mgl. Check ind".

Samme dag anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften. Han anførte, at han havde checket ind på Skjolds Plads ved 7-tiden samme morgen, og at kontrolløren havde sagt, at der manglede penge på kortet, hvilket efterfølgende viste sig ikke at være tilfældet, idet der var 66,26 kr. på kortet. Han ville derfor gerne have at vide, hvordan han skulle forholde sig, hvis kortet var beskadiget.

Den 9. juli 2020 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at rejsekortet ikke var checket ind, at der ikke var registreret fejl på check-ind standerne på Skjolds Plads st. i det pågældende tidsrum, og at der ikke var noget der tydede på, at der var fejl på klagerens kort, idet der ikke manglede registreringer/kortsekvenser i klagerens rejsekorthistorik.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik fra Back Office:

Reg. udstyr dato/kl. ↕	Modtaget. system dato/kl.	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring
08-05-2020 14:06:39	08-05-2020 14:27:54	Check ind	Check ind		251	96	Vangede St.	VAL_24305 - 13C7FB	EasyTrip	58,06	-25,00
08-05-2020 14:22:11	08-05-2020 14:42:55	Check ind	Check ind		252	96	Svanemøllen St.	VAL_23867 - 13D23B	EasyTrip	58,06	0,00
08-05-2020 14:40:29	08-05-2020 14:57:19	Check ud	Check ud		253	96	Klampenborg St.	VAL_23304 - 13CF7F	EasyTrip	66,26	8,20
25-06-2020 07:22:11	25-06-2020 07:53:01	Kontrolmærke	Kontrol		253		Nørrebro St.	MARK_53607 - 09B9E7		0,00	0,00
25-06-2020 07:31:40	25-06-2020 07:40:56	Tank-op	Tank-op		254		Kongens Nytorv St.	MET_Kg1_RVM_104 - 049990		166,26	100,00
25-06-2020 07:35:43	25-06-2020 08:02:20	Check ind	Check ind		255	97	Kongens Nytorv St.	VAL_21127 - 1392EA	EasyTrip	141,26	-25,00
25-06-2020 07:40:56	25-06-2020 08:03:20	Check ud	Check ud		256	97	Islands Brygge St.	VAL_23788 - 13D215	EasyTrip	148,66	7,40
25-06-2020 15:10:24	25-06-2020 15:20:51	Check ind	Check ind		257	98	Islands Brygge St.	VAL_23791 - 13C73E	EasyTrip	123,66	-25,00
25-06-2020 15:26:18	25-06-2020 15:37:31	Check ind	Check ind		258	98	Kongens Nytorv St.	VAL_67459 - 139A7C	EasyTrip	123,66	0,00

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der blev 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 var 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 og af de fælles landsdækkende 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.

Ankenævnet bemærker, at det manglende check-ind efter ankenævnets opfattelse ikke kan skyldes fejl ved rejsekortet, idet klageren umiddelbart efter kontrollen tankede rejsekortet op på Kongens Nytorv st. kl. 07:31 og herefter benyttede rejsekortet uden problemer, idet han checkede ind kl. 07:35 og checkede ud igen kl. 07:40 på Islands Brygge st., ligesom han senere samme dag benyttede rejsekortet til at rejse.

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 passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

Det bemærkes endvidere, 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.

For så vidt angår spørgsmålet om hvorvidt kontrolløren i kontrolsituationen var berettiget til at bede klageren om at oplyse sit CPR-nummer, bemærker ankenævnet, at det efter reglerne om indhentelse og behandling af persondata skal have et relevant og sagligt formål, når Metro Service beder om at få oplyst en passagers CPR-nummer.

Ifølge Jernbaneloven § 14 har passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Ifølge Fælles Landsdækkende Rejseregler pkt. 2.7.4, fremgår det, at passageren skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Ankenævnet bemærker på den baggrund, at Metro Service bør sikre sig, at det billetterende personale agerer i henhold hertil.

## **RETSGRUNDLAG:**

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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg er blevet opkrævet en kontrolafgift, fordi kontrolløren ikke kunne se min indtjekning. Jeg tjekkede ind.

Det er ikke godt gjort, at jeg undlod at tjekke ind.

Det er ikke sandsynliggjort, at jeg havde fortsat til at undlade indtjekning.

Kontrolløren mente, at der manglede penge på kortet. Det viste sig senere ikke at være tilfældet.

Kontrolløren bad om cpr-nummer. Da jeg fik tid til at læse papirerne igennem viste det sig, at det skulle have været fødselsdato, som han skulle have anmodet om.

Systemet har tilsyneladende ikke registreret min indtjekning med et Rejsekort, som jeg ikke har en kina-mands chance for at kontrollere virker. Det er således en ren pengemaskine at udstede et kort, som beviseligt en gang imellem ikke virker, og så i den forbindelse opkræve kontrolafgift.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Klager får ved billettering den 25. juni 2020, kl. 07:24 udstedt en kontrolafgift, idet han fremviser et rejsekort, der ikke er checket ind.

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer, og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside

<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af historikken på klagers rejsekort fremgår følgende:

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	Transakt.beløb	Forudbetaling
08-05-2020 14:06:39	08-05-2020 14:27:54	01-05-2020	Check ind	Check ind		251	96	Vangede St.	VAL_24305 - 13C7FB	EasyTrip	58,06	-25,00	25,00	25,00
08-05-2020 14:22:11	08-05-2020 14:42:55	01-05-2020	Check ind	Check ind		252	96	Svanemøllen St.	VAL_23867 - 13D23B	EasyTrip	58,06	0,00	0,00	25,00
08-05-2020 14:40:29	08-05-2020 14:57:19	01-05-2020	Check ud	Check ud		253	96	Klampenborg St.	VAL_23304 - 13CF7F	EasyTrip	66,26	8,20	-8,20	25,00
25-06-2020 07:22:11	25-06-2020 07:53:01	01-06-2020	Kontrolmærke	Kontrol		253		Nørrebro St.	MARK_53607 - 0988E7		0,00	0,00	0,00	0,00
25-06-2020 07:31:40	25-06-2020 07:40:56	01-06-2020	Tank-op	Tank-op		254		Kongens Nytorv St.	MET_Kg1_RVM_104 - 049990		166,26	100,00	100,00	
25-06-2020 07:35:43	25-06-2020 08:02:20	01-06-2020	Check ind	Check ind		255	97	Kongens Nytorv St.	VAL_21127 - 1392EA	EasyTrip	141,26	-25,00	25,00	25,00
25-06-2020 07:40:56	25-06-2020 08:03:20	01-06-2020	Check ud	Check ud		256	97	Islands Brygge St.	VAL_23788 - 13D215	EasyTrip	148,66	7,40	-7,40	25,00
25-06-2020 15:10:24	25-06-2020 15:20:51	01-06-2020	Check ind	Check ind		257	98	Islands Brygge St.	VAL_23791 - 13C73E	EasyTrip	123,66	-25,00	25,00	25,00
25-06-2020 15:26:18	25-06-2020 15:37:31	01-06-2020	Check ind	Check ind		258	98	Kongens Nytorv St.	VAL_67459 - 139A7C	EasyTrip	123,66	0,00	0,00	25,00

Af ovenstående historik fremgår det, at den seneste transaktion – inden billetkontrol i metroen den 25. juni 2020 hvor kontrolafgiften udstedes – er et check ud den 8. maj 2020 på Klampenborg station.

Vi har fået sagen undersøgt, og alle check ind standere inklusive check ind ekstra standere på Skjolds Plads metrostation har været funktionsdygtige og benyttet i større eller mindre omfang den pågældende dag i tidsrummet mellem kl. 06.00 og 08:00.

I vores afgørelser forholder vi os ikke til, hvorvidt et manglende check ind skyldes en bevidst eller ubevidst handling, vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar – ingen påstigning – at sikre sig gyldig rejse-hjemmel, som kan forevises på forlangende.

Baseret på ovenstående er det således indiskutabelt, at klager har modtaget en ydelse, han ikke havde betalt for, og på denne baggrund fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb på 750 kr.”

### Hertil har klageren bemærket:

” ”Systemet” bygger på gensidig tillid.

Jeg tjekkede ind med lyd og display.

Bevis for, at jeg ikke tjekkede ind, mangler.

Kontrolløren mente, at der manglede penge på kortet. Det viste sig efterfølgende ikke at være tilfældet. Jeg kender godt lyden, når der mangler penge på kortet.

Kontrolløren undlod at informere om, at kun fødselsdato er obligatorisk.

Med disse fejl og mangler mener jeg, at man må lade nåde gå for ret, da jeg går ud fra, at mit dokumenterede rejsemønster viser, at der ikke er tale om en "vaneforbryder".

Med disse grundige kontrollører går jeg ud fra, at det en gang for alle kan fastslås, at de ikke er provisionslønnede.

Jeg håber ikke, at min klage for konsekvenser for kontrolløren, måske bortset fra yderligere træning.”

### Hertil har indklagede bemærket:

” Vores medarbejder må gerne spørge til kundens cpr-nr. i en billetteringssituation, hvor der skal udstedes en kontrolafgift, men kunden er jf. de fælles landsdækkende rejseregler kun forpligtet til at oplyse fødselsdato og år samt navn. Stewarden vil alene denne baggrund af sidstnævnte selv kunne indhente det fulde cpr-nr. via cpr-registreret.

Vores medarbejder er ikke i kontrolsituationen forpligtet til at oplyse, at alene fødselsdato er obligatorisk.

I forhold til klagerens kommentar om at stewarden skulle have udtalt, at der ikke var penge nok på rejsekortet, har vi svært ved at forestille os, at stewarden skulle have udtalt sig så direkte, idet vores medarbej-

dere med deres udstyr har mulighed for at slå op, præcist hvad saldoen på et rejsekort måtte være, og dermed også se, om der ville have været dækning for et check ind. Desværre finder jeg det ikke sandsynligt, at den pågældende medarbejder vil kunne huske den eksakte dialog og de eksakte ord fra den pågældende billetteringssituation så lang tid efter.

Hvorom alting er, er det uomtvisteligt, at rejsekortet *ikke* var check ind inden klageren stod på metroen, hvilket er dokumenteret i form af rejsehistorikken på klagerens rejsekort, en historik som er indsat i vores tidligere svar, hvorfor vi fortsat anser kontrolafgiften udstedt og efterfølgende fastholdt på korrekt grundlag.

I vores sagsbehandling forholder vi os ikke til, om der er handlet med forsæt eller ej, vi forholder os alene til det faktum, at den offentlige kollektive transport i Hovedstadsområdet opererer med et åbent system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig billet inden påstigning, samt at gyldig rejsehjemmel kan forevises på forlangende.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand