

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2014-0356

**Klageren:** XX  
3550 Slangerup

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check-ind på rejsekort.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Torben Steenberg  
Asta Ostrowski

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 23. november 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 8. december 2014

**Sagens omstændigheder:**

Klageren rejste den 22. november 2014 med metroen fra Lindevang st. Som rejsehjemmel medbragte hun et rejsekort. Ved kontrol kl. 15:12 efter metroen havde forladt Forum st. viste det sig, at klagerens rejsekort ikke var checket ind. Klageren blev derfor klokken 15.17, pålagt en kontrolafgift for manglende check-ind.

Klager anmodede den 23. november 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun som altid havde checket ind på sit rejsekort, hvorfor hun var uforstående overfor, hvorfor kontrolløren fortalte hende, at hun ikke havde checket ind. Herudover anførte hun, at hun efterfølgende checkede ind ved skiftet fra Metro til S-tog på Nørreport st.

Metro Service fastholdt den 2. december 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det af klagers rejsehistorik fra rejsekortet fremgik, at hun ikke var checket ind ved stewardens kontrol af hendes rejsekort den 22. november 2014 klokken 15.12:

06-11-2014 20:30:56	06-11-2014 20:54:41	01-11-2014	Check ud	Check ud		143	58	Lindevang St.
22-11-2014 15:12:40	24-11-2014 02:58:55	01-11-2014	Kontrolmærke	Kontrol		144		Nørreport St.
22-11-2014 15:12:49	24-11-2014 02:58:55	01-11-2014	Kontrolmærke	Kontrol		145		Nørreport St.
22-11-2014 15:20:08	22-11-2014 15:37:31	01-11-2014	Check ind	Check ind		146	59	Nørreport St.
22-11-2014 15:25:45	22-11-2014 16:07:43	01-11-2014	Check ud	Check ud		147	59	Vesterport St.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun inden rejsen den 22. november 2014 var helt overbevist om, at hun havde checket sit rejsekort ind,

at hun checkede ind sammen med sin datter og sine to bonusbørn,

at hun checkede ind, på Nørreport st., da hun skiftede til S-tog,

at hun opfordre Ankenævnet til at se på videoovervågningen for Lindevang st. på tidspunktet for hendes check-ind,

at hun aldrig tidligere har fået en kontrolafgift heller ikke med andre former for rejsehjemmel,

at hun har checket ind, hvorfor den manglende check-ind af hendes rejsekort må skyldes fejl ved check-ind-standeren,

at såfremt der ikke er adgang til videoovervågning, er det et spørgsmål om påstand mod påstand,

samt, at det fremgår af hendes tidligere rejsehistorik, at hun oftest checker ind på Lindevang st., som hun benytter når hun tager til København.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. 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 stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på metros hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk),

at denne sag har været til udtalelse hos Rejekort, som bekræfter, at klager ikke den pågældende dag havde checket ind inden hun blev billetteret – klager checker først ind efter kontrolafgiften er udstedt – se nedenstående historik:

06-11-2014 20:30:56	06-11-2014 20:54:41	01-11-2014	Check ud	Check ud		143	58	Lindevang St.	VAL_20836 - 13892E	EasyTrip	351,70	-38,00
22-11-2014 15:12:40	24-11-2014 02:58:55	01-11-2014	Kontrolmærke	Kontrol		144		Nørreport St.	MET-EAM-7045 - 097045		0,00	0,00
22-11-2014 15:12:49	24-11-2014 02:58:55	01-11-2014	Kontrolmærke	Kontrol		145		Nørreport St.	MET-EAM-7045 - 097045		0,00	0,00
22-11-2014 15:20:08	22-11-2014 15:37:31	01-11-2014	Check ind	Check ind		146	59	Nørreport St.	VAL_25747 - 138A20	EasyTrip	301,70	50,00
22-11-2014 15:25:45	22-11-2014 16:07:43	01-11-2014	Check ud	Check ud		147	59	Vesterport St.	VAL_23946 - 13C934	EasyTrip	339,70	-38,00

at det altid er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, hvilket, når der benyttes rejsekort, vil sige tjekke, at der er checket korrekt ind, inden rejsen påbegyndes,

at det ikke er muligt at se overvågningsvideoen fra Lindevang st., da disse overvågninger alene udleveres til politiet i forbindelse med efterforskningsager,

samt, at alle standere på Lindevang st. den pågældende dag har fungeret omkring tidspunktet, klageren oplyser at have foretaget check ind, og at der på intet tidspunkt den 22. november 2014 har været fejlmeldinger på noget rejsekortudstyr på Lindevang st.

Logs fra ekstra check ind standeren på Lindevang st.:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling
22-11-2014 15:56:13	22-11-2014 16:07:58	01-11-2014	Check ind	Check ind	[REDACTED]	163	55	Lindevang St.	VAL_20837 - 13F744	EasyTrip	49,00	50,00	50,00

Logs fra check ind standeren på Lindevang st.:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt. type	Kortnr.	Kortsekv. nr.	Rejsesek. v.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt. beløb	Forudbetaling
22-11-2014 15:37:45	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	621	180	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	58,95	50,00	50,00
22-11-2014 15:36:49	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	227	90	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	144,60	50,00	50,00
22-11-2014 15:36:49	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ud	Check ud	308430	226	89	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	194,60	0,00	50,00
22-11-2014 15:36:15	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	343	128	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	321,90	50,00	50,00
22-11-2014 15:36:10	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	518	179	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	76,50	70,00	70,00
22-11-2014 15:34:48	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	329	135	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	161,25	25,00	25,00
22-11-2014 15:34:39	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	524	154	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	199,50	50,00	50,00
22-11-2014 15:34:10	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	210	95	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	96,98	50,00	50,00
22-11-2014 15:31:46	22-11-2014 16:07:41	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	601	182	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	19,70	25,00	25,00
22-11-2014 15:26:51	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	444	187	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	257,40	50,00	50,00
22-11-2014 15:26:47	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	655	258	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	141,52	50,00	50,00
22-11-2014 15:24:53	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	33	9	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	367,00	50,00	50,00
22-11-2014 15:24:53	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Tank-op selvbetjening	Tank-op	308430	32		Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D		417,00	200,00	0,00
22-11-2014 15:24:49	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	471	193	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	290,60	50,00	50,00
22-11-2014 15:24:49	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Tank-op selvbetjening	Tank-op	308430	470		Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D		340,60	300,00	0,00
22-11-2014 15:23:51	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	256	104	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	301,40	50,00	50,00
22-11-2014 15:23:11	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	641	225	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	70,20	50,00	50,00
22-11-2014 15:22:47	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	245	90	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	56,15	50,00	50,00
22-11-2014 15:22:45	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	318	169	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	192,78	50,00	50,00
22-11-2014 15:22:07	22-11-2014 15:38:14	01-11-2014	Check ind	Check ind	308430	262	71	Lindevang St.	VAL_20835 - 13892D	EasyTrip	180,00	50,00	50,00

### Logs fra optankningsstanderen på Lindevang st.:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt. type	Kortnr.	Kortsekv. nr.	Rejsesek. v.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt. beløb	Forudbetaling
22-11-2014 15:44:01	22-11-2014 15:45:10	01-11-2014	Check ind	Check ind		746	287	Lindevang St.	MET_Lit_RVM_10 1 - 47003	EasyTrip	85,50	50,00	50,00
22-11-2014 15:43:48	22-11-2014 15:45:10	01-11-2014	Tank-op	Tank-op		745		Lindevang St.	MET_Lit_RVM_10 1 - 47003		135,50	100,00	0,00
22-11-2014 15:35:42	22-11-2014 15:45:10	01-11-2014	Tank-op	Tank-op		517		Lindevang St.	MET_Lit_RVM_10 1 - 47003		146,50	100,00	0,00
22-11-2014 15:33:14	22-11-2014 15:45:10	01-11-2014	Tank-op	Tank-op		38		Lindevang St.	MET_Lit_RVM_10 1 - 47003		144,00	100,00	0,00
22-11-2014 15:20:50	22-11-2014 15:30:12	01-11-2014	Check ind	Check ind		292	82	Lindevang St.	MET_Lit_RVM_10 1 - 47003	EasyTrip	23,88	100,00	100,00
22-11-2014 15:20:50	22-11-2014 15:30:12	01-11-2014	Check ind	Check ind		291		Lindevang St.	MET_Lit_RVM_10 1 - 47003	EasyTrip	123,88	0,00	0,00
22-11-2014 15:01:50	22-11-2014 15:15:22	01-11-2014	Tank-op	Tank-op		30		Lindevang St.	MET_Lit_RVM_10 1 - 47003		137,50	100,00	0,00
22-11-2014 15:01:03	22-11-2014 15:15:22	01-11-2014	Tank-op	Tank-op		399		Lindevang St.	MET_Lit_RVM_10 1 - 47003		146,70	100,00	0,00

### SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har tidligere 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."*

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere rapport baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og –ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller –ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet selskabet om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af check-ind.

Ankenævnet har endvidere tidligere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således, at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par."

## Fra 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

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; margin: 5px 0;"> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 0;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; margin: 5px 0;"> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 0;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 10px; margin: 5px 0;"> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr> <td>Rejse</td> <td style="text-align: right;">123,45 kr</td> </tr> <tr> <td>Saldo</td> <td style="text-align: right;">12,34 kr</td> </tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 0;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

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? ▲

(Check ind)

**OK**  
Rejsekortet er allerede  
checket ind

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**Ugyldigt rejsekort**  
Ring til kundecenter på  
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**Saldo for lav**  
Ikke muligt at checke ind.  
Tank dit rejsekort op

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**Rejsekort på spærreliste**  
Ring til kundecenter på  
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(check ind)

**Fejl**  
For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

**Fejl ved kort**  
Prøv igen.  
Hold rejsekort hen  
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

**Fejl**  
Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

**Fejl**  
Maksimal rejsetid  
overskredet

Vis mere om denne besked

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverksamhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra De fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

### 2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

### 2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i 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 reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejserregler, jf. [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

### 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel 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.

DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billetens strekkode scannes.

Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

### 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemte-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

### **Den konkrete sag:**

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. Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende 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.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, 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.

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".



På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind, og om der er lav saldo på kortet.

Det bemærkes, at det af Logs fra rejsekortudstyret på Lindevang st. fra den pågældende dag fremgår check ind og check ud både før og efter det tidspunkt, hvor klageren oplyser at have checket ind, samt at Metro Service oplyser, at der den pågældende dag ikke var nogen fejlmeldinger på udstyret.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. maj 2015.



Tine Vuust  
Nævnformand