

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

**Journalnummer:** 2014-0296 og 2014-0318

**Klagerne:** XX og YY  
7700 Thisted

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

**Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort.

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

### **SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 18. august 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 2. oktober 2014

#### **Sagens omstændigheder:**

Klagerne var den 14. august 2014 på ferie i København, hvor de rejste med metroen og anvendte et rejsekort som rejsehjemmel.

Det fremgår af historikken på klagerens rejsekort, at de på Bispebjerg st. kl. 11:32 checkede 2 personer ind, hvorved der blev trukket 100 kr. i forudbetaling, og checkede ud igen kl. 12:12 på Amager Strand st.

Kl. 15:17 checkede de 2 personer ind på Amager Strand st., hvorved der blev trukket 100 kr. i forudbetaling. Herefter checkede de ud på Nørreport st. kl. 15:31. Der er ikke registreret aktivitet på rejsekortet før kl. 16:18, hvor kortet blev kontrolleret af en steward.

Klagerne har imidlertid oplyst, at de efter udcheckning på Nørreport st. gjorde nogle indkøb og derefter forsøgte at checke rejsekortet ind inden påstigning på Metroen for at rejse til Flintholm st., men at standen gav besked om, at der allerede var checket 2 voksne ind. Herefter var de steget på metroen i god tro.

Efter kontrol af deres rejsekort, blev klagerne henholdsvis klokken 16.21 og 16.26 pålagt en kontrolafgift hver for manglende check-ind, idet der ikke var registreret noget check-ind på deres rejsekort.

| Reg. udstyr dato/kl. | Reg. system dato/kl. | Regnskabsperiode | Operationstype | Transakt. type | Kortnr. | Kortsekv.n r. | Rejsesek v.nr. | Lokation            | Udstyr / -nr. | Produkttype | Saldo  | Transak t.beleb | Forudbetaling |
|----------------------|----------------------|------------------|----------------|----------------|---------|---------------|----------------|---------------------|---------------|-------------|--------|-----------------|---------------|
| 14-08-2014 17:01:29  | 14-08-2014 17:28:29  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ud       |         | 41            | 13             | Bispebjerg St.      | 139DAA        | EasyTrip    | 139,00 | -35,00          | 50,00         |
| 14-08-2014 16:49:50  | 14-08-2014 17:03:05  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ind      |         | 40            | 13             | Flintholm St.       | 13F441        | EasyTrip    | 104,00 | 50,00           | 50,00         |
| 14-08-2014 16:38:19  | 14-08-2014 16:49:15  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ud       |         | 39            | 12             | Flintholm St.       | 13C7A0        | EasyTrip    | 154,00 | -50,00          | 50,00         |
| 14-08-2014 16:38:14  | 14-08-2014 16:49:34  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ind      |         | 38            | 12             | Flintholm St.       | 13F441        | EasyTrip    | 104,00 | 50,00           | 50,00         |
| 14-08-2014 16:37:33  | 14-08-2014 16:49:15  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ud       |         | 37            | 11             | Flintholm St.       | 13C7A0        | EasyTrip    | 154,00 | -50,00          | 50,00         |
| 14-08-2014 16:37:09  | 14-08-2014 16:49:34  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ind      |         | 36            | 11             | Flintholm St.       | 13F441        | EasyTrip    | 104,00 | 0,00            | 0,00          |
| 14-08-2014 16:27:00  | 14-08-2014 16:41:35  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ind      |         | 35            | 11             | Flintholm St.       | 13F6B1        | EasyTrip    | 104,00 | 50,00           | 50,00         |
| 14-08-2014 16:18:15  | 14-08-2014 21:57:53  | 01-08-2014       | Udefineret     | Kontrol        |         | 34            | 10             | Christiansha vn St. | 97021         |             | 0,00   | 0,00            | 0,00          |
| 14-08-2014 16:18:04  | 14-08-2014 21:57:53  | 01-08-2014       | Udefineret     | Kontrol        |         | 33            | 10             | Christiansha vn St. | 97021         |             | 0,00   | 0,00            | 0,00          |
| 14-08-2014 15:31:09  | 14-08-2014 15:56:10  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ud       |         | 32            | 10             | Nørreport St.       | 13928C        | EasyTrip    | 154,00 | -70,00          | 100,00        |
| 14-08-2014 15:17:10  | 14-08-2014 15:54:36  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ind      |         | 31            | 10             | Amager Strand St.   | 13F57E        | EasyTrip    | 84,00  | 100,00          | 100,00        |
| 14-08-2014 15:17:10  | 14-08-2014 15:54:36  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ind      |         | 30            | 10             | Amager Strand St.   | 13F57E        | EasyTrip    | 184,00 | 0,00            | 100,00        |
| Reg. udstyr dato/kl. | Reg. system dato/kl. | Regnskabsperiode | Operationstype | Transakt. type |         | Kortsekv.n r. | Rejsesek v.nr. | Lokation            | Udstyr / -nr. | Produkttype | Saldo  | Transak t.beleb | Forudbetaling |
| 14-08-2014 12:12:12  | 14-08-2014 12:17:00  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ud       |         | 29            | 9              | Amager Strand St.   | 1399C7        | EasyTrip    | 184,00 | -76,00          | 100,00        |
| 14-08-2014 11:33:32  | 14-08-2014 11:47:24  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ind      |         | 28            | 9              | Bispebjerg St.      | 13F739        | EasyTrip    | 108,00 | 100,00          | 100,00        |
| 14-08-2014 11:33:32  | 14-08-2014 11:47:24  | 01-08-2014       | Udefineret     | Check ind      |         | 27            | 9              | Bispebjerg St.      | 13F739        | EasyTrip    | 208,00 | 0,00            | 100,00        |

Klagerne anmodede 18. august 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgifterne med den begrundelse, at de ved forsøg på check ind på Nørreport st., havde fået meddelelse på check ind standen om, at der allerede var checket 2 voksne ind på kortet, samt at de ved den efterfølgende omstigningen på Flintholm st. uden problemer kunne checke 1 voksen ind på kortet, men at det ikke var muligt at tilføje en ekstra voksen på standen, hvorfor de havde købt en manuel billet.

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne henholdsvis den 17. september og den 10. oktober 2014 med henvisning til, at klagerne ikke havde foretaget korrekt check ind med deres rejsekort, og at der ifølge Rejsekortets rejse regler skal foretages check ind inden rejsens start.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

**Klagerne:** Ønsker kontrolafgifterne annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at de ved forsøg på check ind på Nørreport st. fik en meddelelse fra check-ind standen med teksten "der er allerede checket 2 voksne ind" samt en lyd,

at de derfor i god tro steg på metroen sammen med kontrolløren på Nørreport st.,

at kontrolløren i stedet for at udstede en kontrolafgift burde have ladet dem forsøge at checke ind på næste station,

at de efterfølgende ved omstigning fra metro til S-tog på Flintholm st., kunne anvende deres rejsekort, kun til check ind af én person, hvorfor de måtte købe en billet,

at såfremt de havde den mindste mistanke om, at de ikke var checket ind og ikke kunne checke ind, havde de selvfølgelig ligeledes købt billet på Nørreport st.,

at de på rejsen har masser af penge på rejsekortet, hvorfor de ikke havde noget incitament til at snyde med betalingen af rejsen,

at de er forundret over, at Metro Service sender to opkrævninger på de to sager med 1 måneds mellemrum, da de foregik på samme tidspunkt og på samme rejsekort.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, kører efter et selvbetjeningssystem, 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 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på deres hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Sidstnævnte er pr. 15. september blevet erstattet af et link til de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia – dog er linket til de rejseregler, der var gyldige for Metroen på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, fortsat tilgængelige på metros hjemmeside,

at klagerne ganske rigtigt checket 2 personer ind på Amager Strand den 14. august 2014 kl. 15:17:10, men klager checker ud på Nørreport kl 15:31:09 (både for sig selv og den person, der er med-indtjekket på Amager Strand),

at da klagerne bliver billettet på Christianshavn station kl. 16:18, kan de derfor ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, idet der ikke er foretaget noget check ind,

| Res. udgår dato/tid- | Res. system dato/tid- | Type-             | Kortnr.- | Korteks.nr.- | Betænk.nr.- | Lokation-          | Idénr./nr.-           | Produkttype | Saldo  | Transakt.betalt | Parat |
|----------------------|-----------------------|-------------------|----------|--------------|-------------|--------------------|-----------------------|-------------|--------|-----------------|-------|
| 14-08-2014 17:01:29  | 14-08-2014 17:28:29   | Check af produkt  |          | 41           | 13          | Espebjerg st.      | VAL_24822 - 139044    | EasyTrip    | 139.00 | 35.00           | 91    |
| 14-08-2014 16:49:50  | 14-08-2014 17:03:05   | Check ind produkt |          | 40           | 13          | Flintholm st.      | VAL_24826 - 13F441    | EasyTrip    | 104.00 | -50.00          | 91    |
| 14-08-2014 16:38:19  | 14-08-2014 16:49:15   | Check af produkt  |          | 39           | 12          | Flintholm st.      | VAL_24825 - 13C710    | EasyTrip    | 154.00 | 50.00           | 91    |
| 14-08-2014 16:38:14  | 14-08-2014 16:49:34   | Check ind produkt |          | 38           | 12          | Flintholm st.      | VAL_24826 - 13F441    | EasyTrip    | 104.00 | -50.00          | 91    |
| 14-08-2014 16:37:33  | 14-08-2014 16:49:15   | Check af produkt  |          | 37           | 11          | Flintholm st.      | VAL_24825 - 13C710    | EasyTrip    | 154.00 | 50.00           | 91    |
| 14-08-2014 16:37:09  | 14-08-2014 16:49:34   | Check ind produkt |          | 36           | 11          | Flintholm st.      | VAL_24826 - 13F441    | EasyTrip    | 104.00 | 0.00            | 91    |
| 14-08-2014 16:27:00  | 14-08-2014 16:41:35   | Check ind produkt |          | 35           | 11          | Flintholm st.      | VAL_20797 - 13F481    | EasyTrip    | 104.00 | -50.00          | 91    |
| 14-08-2014 16:18:13  | 14-08-2014 21:57:53   | Kontrol           |          | 34           | 10          | Christianshavn st. | MET-649-7021 - 097021 | -           | -      | -               |       |
| 14-08-2014 16:18:04  | 14-08-2014 21:57:53   | Kontrol           |          | 33           | 10          | Christianshavn st. | MET-649-7021 - 097021 | -           | -      | -               |       |
| 14-08-2014 15:31:09  | 14-08-2014 15:56:10   | Check af produkt  |          | 32           | 10          | Nørreport st.      | VAL_23394 - 13S29C    | EasyTrip    | 134.00 | 70.00           | 91    |
| 14-08-2014 15:17:10  | 14-08-2014 15:54:36   | Check ind produkt |          | 31           | 10          | Amager Strand st.  | VAL_23542 - 13F37E    | EasyTrip    | 84.00  | -100.00         | 91    |
| 14-08-2014 15:17:10  | 14-08-2014 15:54:36   | Check ind produkt |          | 30           | 10          | Amager Strand st.  | VAL_23542 - 13F37E    | EasyTrip    | 184.00 | 0.00            | 91    |
| 14-08-2014 12:12:12  | 14-08-2014 12:17:00   | Check af produkt  |          | 29           | 9           | Amager Strand st.  | VAL_23543 - 13H07     | EasyTrip    | 184.00 | 76.00           | 91    |
| 14-08-2014 11:33:32  | 14-08-2014 11:47:24   | Check ind produkt |          | 28           | 9           | Espebjerg st.      | VAL_24821 - 13F729    | EasyTrip    | 104.00 | -100.00         | 91    |
| 14-08-2014 11:33:32  | 14-08-2014 11:47:24   | Check ind produkt |          | 27           | 9           | Espebjerg st.      | VAL_24821 - 13F729    | EasyTrip    | 208.00 | 0.00            | 91    |

at ovenstående rejsehistorikken fra Rejsekort samtidig oplyser, at der ikke er registeret fejl på CI-udstyret på Nørreport station,

at deres billetterende personale ikke må forholde sig til, hvorfor der eventuelt ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel men alene skal forholde sig til, om der kan forevises gyldig rejsehjemmel, og kan der ikke det, skal de udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil,

at klagerne henviser til, at de 2 kontrolafgifter skulle være udstedt henholdsvis den 17. september 2014 og den 10. oktober 2014. Begge kontrolafgifter er, som det fremgår af vedhæftede bilag, udstedt den 14. august 2014. Klagernes anke (reklamation) for de to kontrolafgifter er blevet oprettet dels på klagers kontrolafgift og dels på klagers hustrus kontrolafgift. Henvendelsen er ikke blevet sagsbehandlet samtidig. Den ene er svaret den 17. september 2014 og den anden den 10. oktober 2014. Der er således ikke tale om, at kontrolafgifterne er udstedt på forskellige datoer,

at i den konkrete sag er klagerne billetteret i metroen fra Nørreport mod Vanløse og her forevist rejsekort, hvor seneste transaktion er et check ud på Nørreport. Klager oplyser, at de ikke kunne checke ind, og at de steg ombord sammen med stewarden, og her gjorde opmærksom på at de ikke havde kunne foretage et check ind,

| Tid      | Kortsekvensnummer | Handling                            | Bemærkning  |
|----------|-------------------|-------------------------------------|---|
| 15:17:10 | 31                | Check ind af 2 personer             | Der er taget 100 kr. i forudbetaling (50 kr. pr. person). |
| 15:31:09 | 32                | Check ud foretaget på Nørreport st. |   |
| 16:18:04 | 33                | Stw. kontrol af rejsekort           |   |
| 16:18:15 | 34                | Stw. kontrol af rejsekort           |   |

at ved både check ind og check ud samt ved kontrol læser udstyret status på kortet. Eftersom der er foretaget et check ud kl. 15:31:09, vil en stander ved efterfølgende læsning derfor ikke skrive, at der allerede er checket 2 personer ind,

at de ikke kan vide præcis, hvad klagerne har set men blot kan konstatere, at der ikke findes nogen indikation af, at der skulle være foretaget et check ind, inden afrejsen fra Nørreport st., ligesom der heller ikke findes fejlmeldinger af klagernes kort eller check-ind-standere på Nørreport st. Det fremgår ej heller af klagernes henvendelser, om der er prøvet mere end en rejsekortstander i fbm. Check-ind på Nørreport st.,

at det fremgår af informationsvæggene på samtlige stationer, at der kan rekvireres hjælp ved at benytte de gule opkaldspunkter:

#### Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte info knapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden [www.m.dk](http://www.m.dk) og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

#### Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine. Alternatively [www.m.dk](http://www.m.dk) and the folder "Rejseregler" provide more information.

at det af Rejsekortets rejseregler fremgår:

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 rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

Samt

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.

at de endvidere har haft sagen til udtalelse hos stewarden, der oplyser: *"jeg kunne ikke huske sagen, og jeg skriver ikke kontrolafgift til pax hvis den ikke er berettiget, og nogle gange kommer pax i toget under billettering og spørge om hjælp med at købe billet eller noget og vi kan ikke hjælpe pax med at købe billetter i toget."*

at stewarden oplyser, at han ikke ville udstede afgift, hvis han bliver spurgt af passageren medens han er ved at stige ombord. Til gengæld vil han, hvis han efter ombordstigning går i gang med at billettere, og under billettering møder passageren der oplyser at have haft problemer med at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, udstede kontrolafgift,

at i forhold til fejlbesked på Check-ind standen, oplyser klagerne, at der skulle have stået "der er allerede checket 2 voksne ind". Den eneste lignende besked, som Metro Service er bekendt med, kan fremkomme i check-ind standenens display, er:



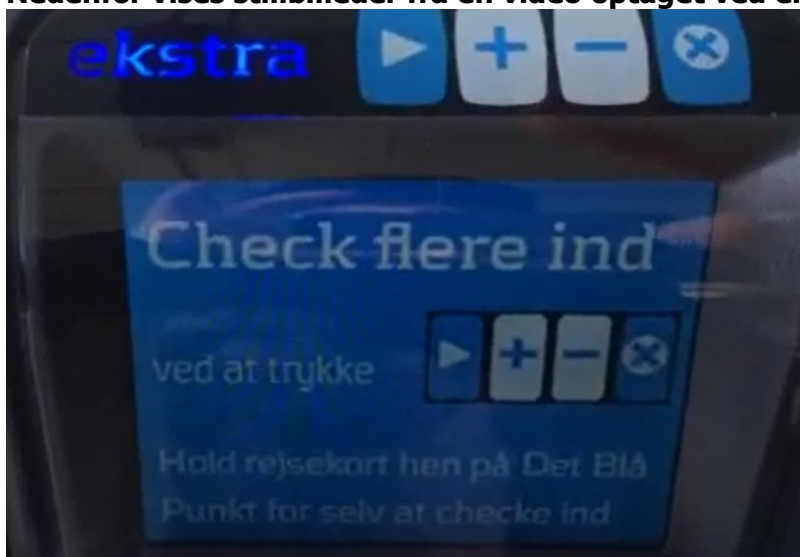
Som det fremgår ovenfor, vil denne besked kun komme, når kortet allerede er checket ind på den samme lokation. De kan ikke vide, hvad klagerne har opfattet, der stod på displayet, men det er desværre ikke muligt at finde noget, der understøtter klagerens påstand,

at Rejsekort A/S tidligere har undersøgt mere end 30. mio. transaktioner, for at sikre at check ind og check ud bliver korrekt registreret. I forbindelse med denne undersøgelse, har man fundet 341 tilfælde, hvor transaktionen ikke var skrevet på rejsekortet, men blot i BackOffice. De har derfor i den konkrete sag undersøgt, om dette kunne være tilfældet her – altså at check-ud transaktionen ikke var registreret på kortet, men kun i BackOffice. Hvis det sidste check ud på Nørreport st. ikke var registreret på kortet, men kun i BackOffice, ville transaktionsnummeret for det sidste check ud, samt den efterfølgende hændelse (i dette tilfælde kontrol af stewarden) have haft det samme

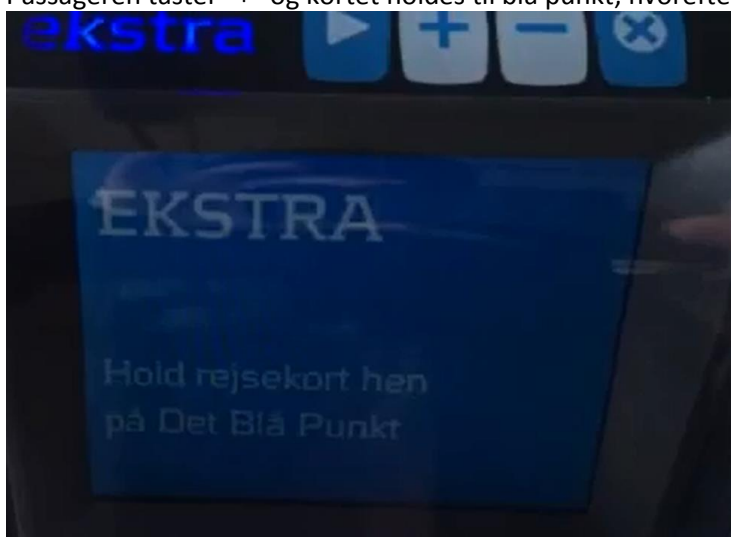
transaktionsnummer, idet dette bestemmes af rejsekortet. Dette er ikke tilfældet her, hvor det sidste check ud på Nørreport st. har transaktionsnummer 32, og stewardens kontrol har nummer 33. De kan derfor konstatere, at der i dette tilfælde ikke er uoverensstemmelse med det der står på rejsekortet og det der er registreret i BackOffice.

### SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Nedenfor vises stillbilleder fra en video optaget ved en stander til ekstra-check-ind:



Passageren taster "+" og kortet holdes til blå punkt, hvorefter dette vises:



Kortet holdes til blå punkt hvorefter dette vises:



Passageren taster det relevante, og kortet holdes til blå punkt, hvorefter dette vises:



Kortet holdes til blå punkt hvorefter dette vises:



Hvis kortet derefter på ny holdes til blå punkt, vises dette:



Sekretariatet har spurgt Metro Service om, hvorfor der i loggen for klagernes rejsekort står Christianshavn st. ud for stewardens kontrol af rejsekortet, når dette skete efter Nørreport st. Hertil har Metro Service oplyst, at ved kontrol af rejsekort vælger stewarden en station inden for takstområdet, men ikke nødvendigvis den station, hvor kontrollen har fundet sted.

Sekretariatet har videre forespurgt om den stander, som klagerne efter kontrolafgiften anvendte på Flintholm st. til forsøg på check-ind af flere rejsende var en ekstra-check-ind-stander, hvilket Metro Service har bekræftet.

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 tidligere 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 sammenfatning 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 registeret på selve kortet, men altid har været registeret i Back Office.



Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet det indklagede selskab i nærværende sag 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

| (Check ind)                              | (Check ind)                              | (Check ud)                               |
|--|--|--|
| <b>OK</b>                                | <b>OK</b>                                | <b>OK</b>                                |
| Fortsat rejse                            | God rejse                                | Rejse 123,45 kr<br>Saldo 12,34 kr        |
| <a href="#">Vis mere om denne besked</a> | <a href="#">Vis mere om denne besked</a> | <a href="#">Vis mere om denne besked</a> |

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**  
Ng 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

**Fra rejsekort.dk om check-ind af flere rejsende:**

4

1

Tryk først på **+** for at aktivere check ind ekstra funktionen.




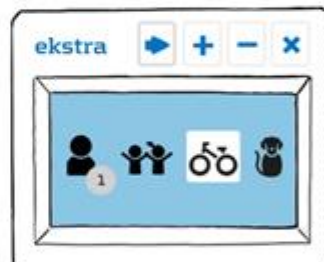
2

Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt.



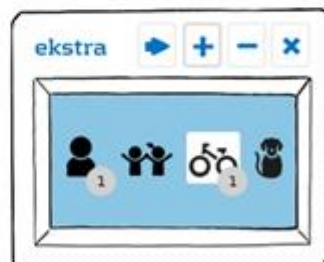
3

Tryk  for at vælge den kundetype du vil checke ind.



4

Tryk **+** for at vælge antal.






5

Bekræft ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt til du hører et "Tak og god rejse".



Klistermærke, som sidder på standerne til ekstra-check-ind:

## Sådan checker du flere ind på et rejsekort

1. Tryk på  for at aktivere kortlæseren
2. Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt
3. Vælg voksen, barn, cykel eller hund med  og antal (inklusive dig selv) med 
4. Afslut check ind ved at holde dit rejsekort på Det Blå Punkt igen, til du ser et "Tak og god rejse!"

Din indstilling annulleres, når du checker ud. Husk at checke ind igen, hver gang du og gruppen skifter transportmiddel.

Du kan også checke ind som på en helt almindelig kortlæser

### ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

#### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse 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 Metroens dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

#### **"Billettekontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billettekontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billettekontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn."

### **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 er forekommet transaktioner på klagernes rejsekort, 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 klagernes rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagernes rejsekort. Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klagerne var vidende om, hvorledes man checkede flere voksne ind på rejsekortet, således som de havde gjort flere gange tidligere den omhandlede dag.

Ankenævnet lægger videre til grund, at der ved fornyet forsøg på check-ind af 2 voksne kommer oplysning på skærmen om, at rejsekortet allerede er checket-ind, hvis der ikke i mellemtiden foretages et check-ud, og følgende skærmbillede fremkommer:



På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerne havde checket deres 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 Rejsekortets rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgifterne 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.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerenes betaling af kontrolafgifterne på 2 x 750 kr. i alt 1.500 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klagerne 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust  
Nævnformand