

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0079

**Klageren:** XX  
2880 Bagsværd

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort. Checkede ud i stedet for ind.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Asta Ostrowski

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 12. februar 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 20. februar 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 23. december 2013 med metroen fra Nørreport st. i retning mod Vestamager. Som rejsehjemmel anvendte han sit rejsekort, men i stedet for at foretage et check ind på Nørreport st., kom han til at checke sit rejsekort ud, hvorefter han steg på metroen.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i metroen ved Bella Center st. blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi der ikke var checket ind på rejsekortet.

Den 12. februar 2014 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at det ikke havde været hans intention at checke ud, samt at da han ville checke ind, sagde check ind standen en misvisende lyd, hvorfor han ikke troede, at han var checket ind. Derfor anvendte han en anden stander, som stod ved siden af, uvidende om, at dette var en check-ud-stander.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til rejsekortets rejseregler, hvorefter der skal foretages check ind inden rejsens start og selvbetjeningsystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at check ind standeren ikke virkede, da han ville checke ind på Nørreport st., men gav en mislyd, hvorfor han anvendte standeren ved siden af,

at han ikke lagde mærke til, hvad standeren skrev, blot at den gav den rigtige lyd fra sig,

at han ikke opdagede fejltagelsen, fordi check ind standeren gav den rigtige lyd, hvilket den gjorde, fordi han allerede var checket ind til trods for fejl-lyden. Hvis den første stander havde virket korrekt, ville problemet ikke være opstået,

at det måtte være Metroen Services ansvar, at en misforståelse vedr. check ind standere ikke kunne opstå,

at Metro Service kun havde kontrolleret, at klageren ikke har checket korrekt ind, men ikke at han rent faktisk havde checket ind og efterfølgende ud igen,

at check ind standerne og check ud standerne på Nørreport stod for tæt på hinanden og ikke var mærket med røde og grønne skilte for "ud" og "ind", og at flere standere andre steder var blevet forsynet med disse skilte kunne tyde på, at der er tale om et generelt problem,

at standerne ved check ind og check ud ikke gav forskellige lyde,

at det var nærliggende at forvente, at lyden ved check ind og check ud erstattede teksten på standerne, da de gav samme information, hvorfor at standerne ikke bør give nogen lyd,

at det måtte være Metro Services ansvar, at standerne virkede korrekt, og at det ikke burde komme den rejsende til skade, når dette ikke var tilfældet.

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

at metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen, og passageren skal ved billetkontrol 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,-,

at klageren havde foretaget et check ind på sit rejsekort og 3 sekunder senere havde foretaget et check ud,

at det fremgår af rejsekorts rejseregler, at man er checket korrekt ind, når standerens display viser: "God rejse". Og at hvis ikke displayet viser "God rejse", er man ikke checket korrekt ind":

### 3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Det fremgår yderligere af rejsekortets rejseregler punkt 1, at man ved at tage rejsekortet i brug, bekræfter at man har **læst** og **accepteret** rejsereglerne:

## 1. Hvad er rejsereglerne?

I dette dokument kan du læse de rejseregler, der gælder for rejsekort. De drejer sig bl.a. om, hvad du skal gøre, når du rejser på rejsekort i bus, tog eller metro, for at dit rejsekort er gyldigt som billet.

Ud over rejsereglerne bør du læse 'Rejsekort kortbestemmelser', som bl.a. handler om kortindehaverens<sup>2</sup> ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk.

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.

at klagerens påstand om at automaten ikke virkede, ikke er korrekt. Klageren blev checket korrekt ind, hvilket fremgår af udskriften fra Back Office:

Res. indtægts dato/tid=-	Res. system dato/tid=-	Type=-	Kortnr.-	Kortsaldo,kr.-	Restsaldo,kr.-	Lokation=-
23-12-2013 21:58:31	23-12-2013 22:04:09	Check ud produkt		102	10	Bogværld st.
23-12-2013 21:19:14	23-12-2013 21:35:58	Check ind produkt		101	10	Nørreport st.
23-12-2013 17:39:59	23-12-2013 17:45:13	Check ind produkt		100	17	Nørreport st.
23-12-2013 17:12:14	23-12-2013 17:27:29	Check ind produkt		99	27	Bogværld st.
23-12-2013 14:49:01	23-12-2013 15:02:39	Check ud produkt		98	10	Bogværld st.
23-12-2013 14:03:20	23-12-2013 14:16:34	Check ind produkt		97	16	Nørreport st.
23-12-2013 13:45:42	23-12-2013 14:14:19	Check ind produkt		96	16	Sella Center st.
23-12-2013 13:40:28	23-12-2013 13:53:27	Check ind produkt		95	16	Vejlund Alle-Englandsvej
23-12-2013 10:41:55	23-12-2013 13:03:57	Check ud produkt		94	55	Vejlund Alle-Englandsvej
23-12-2013 10:38:33	23-12-2013 13:03:57	Check ind produkt		93	15	Sella Center st.
23-12-2013 10:26:32	23-12-2013 15:11:54	Kontrol		92	54	Sella Center st.
23-12-2013 10:26:11	23-12-2013 15:11:54	Kontrol		91	54	Sella Center st.
23-12-2013 10:26:04	23-12-2013 15:11:54	Kontrol		90	54	Sella Center st.
23-12-2013 10:09:06	23-12-2013 10:25:52	Check ud produkt		89	54	Nørreport st.
23-12-2013 10:09:03	23-12-2013 10:25:52	Check ind produkt		88	54	Nørreport st.
23-12-2013 09:54:24	20-12-2013 06:12:34	Kontrol		87	52	Line 3-bus

at automaten havde fungeret korrekt, og havde klageren læst i displayet på standen, at han var checket korrekt ind, ville han ikke have været i tvivl om dette,

at Metro Service ikke kunne vide, hvordan lydbilledet var på Nørreport st. på det pågældende tidspunkt. Metro Service betvivler ikke, at klageren mente, at have hørt en mislyd, men der er intet der indikerer, at denne mislyd skulle være kommet i forbindelse med klagers check ind. Da klageren ikke havde læst beskeden på displayet, måtte Metro Service antage, at mislyden var kommet fra en af de nærliggende standere,

at check ind og check ud standere stod tæt på hinanden af hensyn til passagerflowet. Standernes placering er tilpasset, således at man på vej ud ser en check ud-stander og på vej ind ser en check ind stander. Derfor står disse to typer standere ofte "med ryggen" til hinanden,

at der efter en forsøgsordning på udvalgte stationer nu også er kommet røde check ud klistermærker og grønne check ind klistermærker på standerne i metroen,

at det var muligt, at klageren mente, at lyden skulle erstatte teksten i displayet. Metro Service henviste til rejsereglerne for rejsekort, hvorefter man først er checket korrekt ind, når det fremgår af displayet. Dette skal sikre, at man ikke fejlfortolker en lyd fra en nabo-stander.

## SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, 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 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)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  [Hvad betyder lyden? ▲](#)

◀(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

**Noget er galt** Hør lyd  [Hvad betyder lyden? ▲](#)

◀(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

◀(Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

◀(Check ud)	▶ (Check ud)
	
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **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 jernbanevirksomhedernes 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 jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldigt billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldigt billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Fra Rejsekorts kortbestemmelser:

### **1.2 Sådan anvendes et rejsekort**

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris er mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæseren placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort,

så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.”

Fra Rejsekort Rejseregler:

” 3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse,", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper<sup>3</sup>.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

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.”

### ***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 rejsekortssystemet. 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 Nørreport St., men at der i stedet var foretaget et check-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 fra Nørreport St., 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".

Det af klageren anførte om, at standen ved check ind og check ud ikke giver forskellige lyde, og at klageren ved check ind havde hørt en mislyd, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelse heraf lagt vægt på oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lydssignal ved korrekt check-in og check-ud. Ankenævnet finder, 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 standens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

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:

Metro Service 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand