

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0188
<b>Klageren:</b>	XX 2200 København N
<b>Indklagede: CVR-nummer:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort ved kontrollen
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der ikke er fremlagt dokumentation for, at han checkede ud  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust Rolf Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 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, der 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 skulle den 29. august 2022 rejse med Metroen fra Marmorkirken st. til Nuuks Plads st. Han checkede ind med sit Rejsekort kl. 15:31:29 på Marmorkirken st., men godt 2 minutter senere, kl. 15:33:31, blev klagerens Rejsekort checket ud igen på Marmorkirken st., hvilket fremgår af klagerens rejsehistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
30-08-2022 08:56:35	30-08-2022 10:21:49	01-08-2022	Check ud	Check ud		1472	549	Rådhuspladsen St.	VAL_67193 - 13CF65
30-08-2022 08:42:52	30-08-2022 08:47:39	01-08-2022	Check ind	Check ind		1471	549	Nuuk's Plads St.	VAL_66764 - 139B50
29-08-2022 15:40:32	29-08-2022 16:33:01	01-08-2022	Kontrolmærke	Kontrol		1470		København H	MARK_53568 - 09B9C0
29-08-2022 15:40:23	29-08-2022 16:33:01	01-08-2022	Kontrolmærke	Kontrol		1470		København H	MARK_53568 - 09B9C0
29-08-2022 15:33:31	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		1470	548	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84
29-08-2022 15:31:29	29-08-2022 16:03:12	01-08-2022	Check ind	Check ind		1469	548	Marmorkirken St.	VAL_67320 - 139B2F
29-08-2022 08:45:19	29-08-2022 09:05:20	01-08-2022	Check ud	Check ud		1468	547	Marmorkirken St.	VAL_67336 - 139992

Klagerens check ud fremgår ligeledes af loggen for check ud kortlæseren:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype
29-08-2022 15:40:49	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		251	105	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip
29-08-2022 15:39:30	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		5490	2064	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	DOT Pendler Kombi m. Metro
29-08-2022 15:39:24	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		828	256	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip
29-08-2022 15:36:24	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		1027	360	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	DOT Pendler Kombi m. Metro
29-08-2022 15:36:17	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		542	232	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	DOT Pendler Kombi m. Metro
29-08-2022 15:33:31	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		1470	548	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip
29-08-2022 15:33:21	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		105	45	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip
29-08-2022 15:27:33	29-08-2022 15:44:39	01-08-2022	Check ud	Check ud		1570	595	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip

Klageren steg om bord på Metroen, og ved en efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel kl. 15:41:43 efter Metroen havde forladt Kongens Nytorv st., blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på Rejsekortet. Stewarden har noteret følgende på den elektroniske kontrolafgift:

''

<OtherText> pax undrede sig over at zebraen vidste " ikke tjekket ind"( jeg prøvede 2 gange) vi kiggede sammen under "hændelser " som jeg husker det stod der tjekket ind 15.31 og efterfølgende kl 15.33 tjekket ud . han ville kontakte jer!! </OtherText> ''

Klageren anmodede senere samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han checkede ind, før han steg på Metroen, og at han ikke havde checket ud, hvorfor han gerne ville modtage dokumentation fra Metro Services videoovervågning på stationen, som viste, at han checkede ud. Ifølge klageren talte han i telefon fra kl. 15:27 indtil kontrolafgiftens udstedelse, og

måske kunne han have stået for tæt på en check ind-kortlæser med sit Rejsekort i lommen. Klageren tilføjede, at han er flittig bruger af Metroen og altid betaler for sine rejser.

Metro Service fastholdt den 30. august 2022 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at kontrolafgiften var korrekt udstedt, da det fremgik af klagerens rejsehistorik, at Rejsekortet var blevet checket ud to minutter efter at være blevet checket ind, samt at intet tydede på, at der havde været fejl på Rejsekortet, eller at der havde været tekniske fejl på udstyret. Derfor kunne det pågældende check ud godt være sket, fordi klageren havde lænet sig op ad en check ud-kortlæser. Metro Service anførte, at de ikke kunne udlevere materiale fra overvågningsvideoen, da den generelle overvågning på stationerne alene sker af sikkerhedshensyn og kun kan udleveres til politiet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra klagerens rejsehistorik, der bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at kortet blev checket ud kl. 15:33:31. Dette er desuden dokumenteret ved den fremlagte udstyrshistorik for check ud kortlæseren.

På baggrund af det anførte, må det lægges til grund, at klageren, mens han ventede på toget og som oplyst talte i telefon, formentlig uden at vide det har befundet sig så tilstrækkeligt tæt på check ud-kortlæseren, at hans Rejsekort er blevet checket ud.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette, fordi Rejsekortet ved kontrollen kl. 15:41 ikke længe var checket ind.

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. Og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

### **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af 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. eller på 1.000 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:**

” Blev d.d. kl. 15.41 tildelt en kontrolafgift af en utrolig sød og service mindede steward i Cityringen fra Marmorkirken i retning mod Nuuks Plads.

Jeres medarbejders scanner sagde, at jeg ikke var tjekket ind, men ved oversigten kunne han se, at jeg var tjekket ind kl. 15.31, men at jeg også stod som tjekket ud 15.33 på samme station.

Han syntes ikke umiddelbart det gav mening, hvilket jeg heller ikke mener, idet jeg ikke har tjekket ud efter indtjekning. I bedes derfor undersøge jeres kamera på station ift. hvilken stander jeg skulle være tjekket ud på herunder fremsende foto af mig der tjekker ud. Jeg har en tlf. samtale 15.27, helt frem til kontrolafgiften bliver udstedt, så MÅSKE jeg har stået tæt på en stander med kortet i lommen (et bud da jeg ikke ved det).

Så hvis jeg skal betale afgiften skal jeg anmode om, at I udfinder foto fra jeres overvågning hvor jeg tjekker ud da jeg ikke mener at have tjekket ud. Som I også kan se på jeres udtræk er jeg flittig bruger af metroen og betaler altid for mine rejser med den skønne metro.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Det kan oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for kontrolafgift udstedt i metroen for en voksen udgør 750 kr.

På alle metrostationer er opsat informationstavler, hvoraf det blandt andet fremgår, at der kræves gyldig rejsehjemmel for rejse med metroen, konsekvensen af ikke at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel samt information om kontaktmuligheder.

Af [de fælles landsdækkende rejseregler](#) fremgår det blandt andet:

- a) Under pkt. 2.3 **Køb af rejsehjemmel:**

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

b) under pkt. 2.4 Brug af rejsehjemmel:

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

c) under pkt. 2.7.1 Gyldighed af rejsehjemmel:

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

d) under pkt. 2.7.2 Afgift:

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge samt 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Af informationerne fra Rejsekort Back Office fremgår det, at rejsekortet, der blev fremvist ved billetteringen, var blevet checket ind på Marmorkirken station den 29. august 2022, kl. 15:31:29, men også at rejsekortet samme dag kl. 15:33.31 var checket ud på samme station.

Om dette skyldes en bevidst eller ubevidst handling, kan vi af gode grunde ikke vide, hvorfor vi ikke forholder os hertil – vi forholder os alene til de gældende regler, hvoraf det fremgår, at kunden til enhver tid skal kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Som også anført i vores svar af 30. august 2022 er videoovervågningen på stationer og i tog ikke alment tilgængelig og anvendes ikke af sagsbehandlere i forbindelse med sagsbehandlingen af kontrolafgifter.

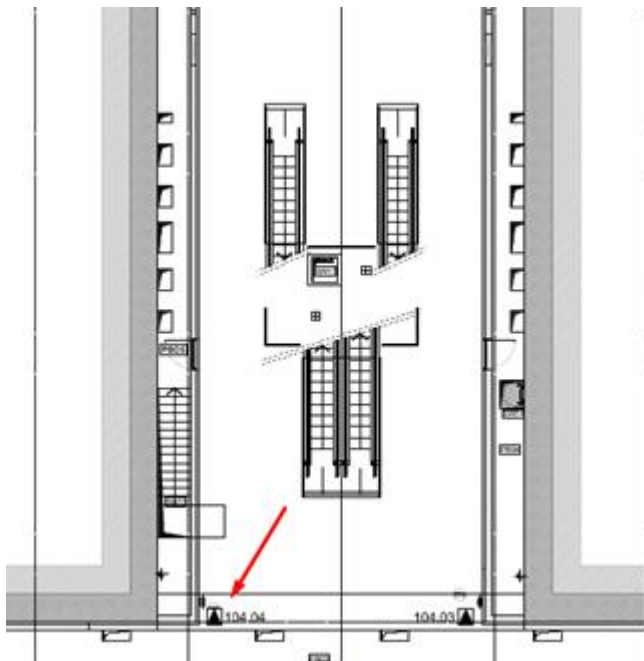
Metro Service er underlagt en række sikkerhedskrav i forbindelse med driften af metroen i København, og foretager i den forbindelse tv-overvågning af alle selskabets stationer og tog. Formålet med tv-overvågningen er bl.a. at forebygge eller opklare kriminelle handlinger af enhver art.

Det kan oplyses, at Datatilsynet i en tidligere sag har afgjort, at Metro Service kan undlade at imødekomme anmodninger om udlevering af overvågningsoptagelser. Datatilsynet lagde i den pågældende sag blandt andet vægt på, at indsigt i tv-overvågningsoptagelserne ville kunne afsløre placeringen af kameraer og eventuelle blinde vinkler, hvilket kunne udgøre en risiko for kompromittering af den offentlige sikkerhed.

<https://www.datatilsynet.dk/afgoerelser/afgoerelser/2019/jun/klage-over-manglende-indsigt>

Problemstillingen var dog ikke den samme, men det er vores klare overbevisning, at måtte klageren i denne sag gå videre til Datatilsynet med sin anmodning, vil udfaldet og begrundelsen være den samme.

Vi har fra vores tekniske afdeling fået oplyst, at den CU-stander, klageren har været i nærheden af, og hvor hans rejsekort er blevet checket ud, skulle være den pilen peger på i det indsatte billede nedenfor.



Umiddelbart lyder det som en rigtig antagelse, klageren har gjort sig, at han eventuelt har passeret eller stået i nærheden af en check ud stander, som har registreret hans kort, og han dermed er blevet checket ud. Ved et check ud vil der dog komme den almindelige godkendt lyd, som også kendes fra check ind. Måske klagerens telefonsamtale har gjort, at han ikke har været opmærksom på dette.

Vi er uforstående overfor klagers kommentar om, at der ikke fra vores side skulle være fremlagt dokumentation på det foretagne check ud. Dette fremgår tydeligt af klagerens rejsehistorik, som ses nedenfor og som også var indsat i vores svar af 30. august 2022, og som klageren selv har adgang til via selvbetjeningen.

Reg. udstyr dato/kd.	Modtaget. system dato/kd.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
30-08-2022 08:56:35	30-08-2022 10:21:49	01-08-2022	Check ud	Check ud		1472	549	Rådhuspladsen St.	VAL_67193 - 13CF65
30-08-2022 08:42:52	30-08-2022 08:47:39	01-08-2022	Check ind	Check ind		1471	549	Nuuk's Plads St.	VAL_66764 - 139850
29-08-2022 15:40:32	29-08-2022 16:33:01	01-08-2022	Kontrolmærke	Kontrol		1470		København H	MARK_53568 - 09B9C0
29-08-2022 15:40:23	29-08-2022 16:33:01	01-08-2022	Kontrolmærke	Kontrol		1470		København H	MARK_53568 - 09B9C0
29-08-2022 15:33:31	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud		1470	548	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84
29-08-2022 15:31:29	29-08-2022 16:03:12	01-08-2022	Check ind	Check ind		1469	548	Marmorkirken St.	VAL_67320 - 13982F
29-08-2022 08:45:19	29-08-2022 09:05:20	01-08-2022	Check ud	Check ud		1468	547	Marmorkirken St.	VAL_67336 - 139992

Som yderligere dokumentation er nedenfor indsat udklip af de transaktioner, der er blevet foretaget på check ud standen (139A84) den pågældende dag i tidsrummet mellem kl. 15:25 og 15:45.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype
29-08-2022 15:40:49	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud	[REDACTED]	251	105	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip
29-08-2022 15:39:30	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud	[REDACTED]	5490	2064	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	DOT Pendler Kombi m. Metro
29-08-2022 15:39:24	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud	[REDACTED]	828	256	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip
29-08-2022 15:36:24	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud	[REDACTED]	1027	360	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	DOT Pendler Kombi m. Metro
29-08-2022 15:36:17	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud	[REDACTED]	542	232	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	DOT Pendler Kombi m. Metro
29-08-2022 15:33:31	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud	[REDACTED]	1470	548	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip
29-08-2022 15:33:21	29-08-2022 16:03:04	01-08-2022	Check ud	Check ud	[REDACTED]	105	45	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip
29-08-2022 15:27:33	29-08-2022 15:44:39	01-08-2022	Check ud	Check ud	[REDACTED]	1570	595	Marmorkirken St.	VAL_67314 - 139A84	EasyTrip

Der kan således ikke herske tvivl om, at klagerens kort har været i kontakt med en check ud stander, ubestemt eller ej.

Det er naturligvis en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle kunder ens og ikke kan vide, om der er blevet handlet forsætligt i en given situation, forholder vi os ikke til, hvad årsagen måtte være, men alene til om kunden har betalt for den rejse, der er foretaget – om der kunne fremvises gyldig rejsehjemmel ved billetteringen.

Det er i den konkrete sag er det således uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, han ikke har betalt for, hvorfor kontrolafgiften må anses som korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt. På denne baggrund opretholder vi vores krav om betaling af 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnetsformand