

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	23-0052
<b>Klageren:</b>	XX 9229 Aalborg
<b>Indklagede: CVR-nummer:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han checkede ind, og at systemet må være fejlbehæftet  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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 er studerende fra Pakistan og bor i Aalborg. Den 29. december 2022 skulle han rejse med Metroen fra Lufthavnen st. til Kgs. Nytorv, og ifølge klageren checkede han sit Rejsekort Personligt ind inden påstigningen, hvilket han fotograferede, da han så ofte før havde oplevet problemer med Rejsekortsystemet. Dette var også baggrunden for, at han havde anskaffet sig et Grønt Rejsekort Pendler til sine rejser i Jylland, for at undgå at skulle check ind og – ud, nu hvor der havde været så mange fejl.

Ved kontrol af klagerens Rejsehjemmel om bord på Metroen kunne stewarden imidlertid ikke se, at Rejsekortet var checket ind, hvilket hun kontrollerede tre gange, og derpå udstedte en kontrolafgift til klageren kl. 08:30.

Uddrag af klagerens Rejsekorthistorik:

29/12/2022 08:46:59	29/12/2022 09:04:48	01/12/2022	Check in	Check in	418	Kongens Nytorv St.
29/12/2022 08:35:03	29/12/2022 08:49:18	01/12/2022	Balance correction	Reload		Kongens Nytorv St.
29/12/2022 08:35:03	29/12/2022 08:49:18	01/12/2022	Balance correction	Reload		Kongens Nytorv St.
29/12/2022 08:35:03	29/12/2022 08:49:18	01/12/2022	Balance correction	Reload		Kongens Nytorv St.
29/12/2022 08:28:15	29/12/2022 09:58:47	01/12/2022	Inspection mark	Inspection		Amager Strand St.
29/12/2022 08:26:23	29/12/2022 08:49:52	01/12/2022	Inspection mark	Inspection		Femøren St.
29/12/2022 08:25:58	29/12/2022 08:49:52	01/12/2022	Inspection mark	Inspection		Femøren St.
10/12/2022 17:46:45	10/12/2022 18:10:23	01/12/2022	Check out	Check out	417	Zoneskifte 1/2
10/12/2022 17:32:23	10/12/2022 18:10:22	01/12/2022	Check in	Check in	417	Politigården (Jyllandsgade / Aalborg)
10/12/2022 14:48:36	10/12/2022 17:48:28	01/12/2022	Check out	Check out	416	Aalborg St.

Klageren anmodede derefter Metro Service om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som ovenfor, samt at han ikke havde nogen indkomst i Danmark, og at en kontrolafgift på 750 kr. var meget at skulle betale. Endelig anførte han, at stewarden havde behandlet ham som en kriminel, og han vedhæftede foto, han gjorde gældende var taget, da han checkede ind, inden han steg om bord:



Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 2. januar 2023 med den begrundelse, at Rejsekortet ikke var checket ind, hvilket var passagerens eget ansvar, og at de havde undersøgt hans Rejsekorthistorik, der ikke viste aktivitet siden check ud den 10. december 2022.

Klageren skrev efterfølgende yderligere fem henvendelser til Metro Service, hvori han fastholdt, at Rejsekortsystemet var fejlbehæftet, hvilket de ville kunne se af hans Rejsekorthistorik, at han af samme grund havde checket ind og -ud tre gange den 29. december 2022 for at være sikker, at de kunne se på det medsendte foto, at han havde checket ind på standeren, at det ikke gav mening af forsøge at snyde for 18 kr. og risikere en kontrolafgift på 750 kr., samt endelig at han kun havde råd til at betale 100 kr.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og henviste til, at der ikke havde været fejl ved systemet, og de korrektioner, der havde været på hans kort, vedrørte nogle tidligere rejser foretaget i Jylland, hvor buschaufførerne ikke havde indstillet udstyret korrekt, hvorfor rejsens pris var blevet forkert. Metro Service vedhæftede logs fra klagerens Rejsekort Selvbetjening, hvoraf dette fremgik.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service oplyst, at de efter en nærmere undersøgelse af back-loggen af klagerens foto kan se, at dette er taget kl. 08:55, hvilket er efter kontrolafgiftens udstedelse. De fejl, som klageren har oplevet, vedrørte forkert indstillet udstyr i busser, og for så vidt angår klagerens oplevelse af stewarden, er hans henvendelse videresendt til lederen af stewardkorpset til videre foranstaltning. Endelig har de oplyst, at klageren flere gange efter kontrolafgiftens udstedelse har anvendt Rejsekortet, hvorfor dette ikke er fejlbehæftet.

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

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende 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" eller "Ok Have a nice journey".

Ankenævnet spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende 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."*

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 gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekort, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens Rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i back office.

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet. Derudover er der fremlagt udstyrshistorik, der viser funktionsdygtige standere. Endelig er det billede, som klageren har fremlagt, taget kl. 08:55, hvilket var efter kontrolafgiften, og det kan dermed ikke understøtte klagerens påstand.

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.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Der er ikke belæg for at anse klagerens Rejsekort for fejlbehæftet, da Rejsekorthistorikken ifølge Metro Service viser, at kortet har været benyttet flere gange efter kontrolafgiftens udstedelse.

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 et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i back office.

For så vidt angår klagen over stewarden, bemærker ankenævnet, at denne er videregivet til de ansvarlige i Metro Service, og Ankenævnet foretager sig ikke yderligere.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 29 i lov om trafikkselskaber fremgår trafikkselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de Fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

“They still believe in your system, which they verified. I already told you in my complaint that I faced this problem with wrong check-in and check-out for the last three months, which is why I got a new green monthly card to save money and time due to the wrong check-in and check-out in your system. I also provided them with my history with check-in and check-out information, and you can check my Blue Card history, to get information about my status regarding said issue. The same problem on December 29th, 2022, because after this check-in, I checked in and out three times, and the time was correct, indicating that the problem was in your system and machine. For your reference, I also provided them with check-in photos, which I took during the same check-in because I believe it was not checked incorrectly. I have also sent the complete email loop to you as well.

A question: why did I not check-in for 18 DKK and receive a 750 DKK fine? It's your machine and system problem, not mine!

Please consider my request and waive this fine because it is not my fault and I am not a wealthy man; I am a student at Aalborg University who is self-funded from Pakistan, and I have not received my stipend for the last four months due to Pakistan's current economic problems. So I don't have enough money for this fine, and I always follow the rules and regulations of Denmark.

Also, please investigate the ticket checker's behavior and attitude toward tax-paid citizens, because she behaves like I am a criminal. Please take serious action against the checker, and waive this fine. “

### **Indklagede anfører følgende:**

” In the specific case, the complainant was meet by our inspector December 29th. 2022 at 08:30 between Amager Strand station and Kongens Nytorv station. The complainant presented his personal rejsekort, which, however, had not been checked in. As the complainant had no other card or ticket, a fine was issued in accordance with current regulations.

The metro runs, like the other public transport in the Greater Copenhagen area, according to a self-service system, where it is the passenger's own responsibility before boarding, to secure a valid ticket or card, which can be presented on request.

In cases where a valid travel document cannot be presented on request, it must be accepted to pay a fare evasion ticket, which for an adult amount to DKK 750. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport in the Greater Copenhagen area.

The above appears both on the information boards at the stations and in the Joint National Travel Regulations, which can be read in their entirety at this link: [Joint-National-Travel-Regulations.ashx](http://Joint-National-Travel-Regulations.ashx) ([rejsekort.dk](http://rejsekort.dk))

In addition to objecting to the fine itself, the complainant has also expressed that the steward treated him disrespectfully like a criminal and that she was impatient.

We must apologize if the complainant's meeting with our steward did not meet the expectations of good service and we have forwarded the complainant's experience of the steward's behavior to the manager of the steward corps for internal processing.

From the attached travel history, however, it shows that the steward checked the complainant's rejsekort 3 times with her PDA over a period of a few minutes, so the control/fine-situation itself actually took longer than usual when a fine is issued.

However, the steward's behavior has nothing to do with the fine itself. The complainant's travel card was not checked in. As can be seen from the clipping below, the most recent activity on the card before the time of the fine was a check-out on 10 December 2022 in Aalborg:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
10-12-2022 14:02:06	10-12-2022 18:31:50	01-12-2022	Check ud	Check ud	308430	1176	415	Boulevarden (Aalborg)	VAL_100693 - 132634	Pendler Kombi NT	125,45
10-12-2022 14:45:30	10-12-2022 17:48:30	01-12-2022	Check ind	Check ind	308430	1177	416	Nytorv (Østeraagade / Aalborg)	VAL_33324 - 135150	Pendler Kombi NT	100,45
10-12-2022 14:48:36	10-12-2022 17:48:28	01-12-2022	Check ud	Check ud	308430	1178	416	Aalborg St.	VAL_33326 - 135F36	Pendler Kombi NT	125,45
10-12-2022 17:32:23	10-12-2022 18:10:22	01-12-2022	Check ind	Check ind	308430	1179	417	Poltigården (Jyllandsgade / Aalborg)	VAL_100654 - 134566	Pendler Kombi NT	100,45
10-12-2022 17:46:45	10-12-2022 18:10:23	01-12-2022	Check ud	Check ud	308430	1180	417	Zoneskifte 1/2	VAL_100666 - 133172	Pendler Kombi NT	125,45
29-12-2022 08:25:58	29-12-2022 08:49:52	01-12-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430	1180		Femøren St.	MARK_49203 - 098150		0,00
29-12-2022 08:26:23	29-12-2022 08:49:52	01-12-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430	1180		Femøren St.	MARK_49203 - 098150		0,00
29-12-2022 08:28:15	29-12-2022 09:58:47	01-12-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430	1180		Amager Strand St.	MARK_49519 - 09823C		0,00

The complainant claims that he checked in his rejsekort at Airport station and that he took a photo of that very act because he has experienced errors with his rejsekort for months. Furthermore, the complainant believes that the equipment at the Airport station where he started his journey must have been faulty. We have examined the equipment at Airport station which has worked flawlessly with several other passengers' check-ins. As documentation for our claim, we have attached an equipment history from 3 of the validators at the Airport station. If the Board of Appeal wants additional equipment documentation, it can be requested.

We have been in contact with Rejsekort A/S several times. We draw particular attention to the attached appendix "Information from Rejsekort".

The attachment is an email between Metro and Rejsekort A/S in which Rejsekort states that all the inquiries the complainant has made to Rejsekort A/S about card no. 308430 xxxx 8 have been about incorrectly calculated prices for travels due to incorrectly set GPS in the buses in Jutland.

Only the most recent inquiry from the complainant to Rejsekort A/S was about that there should be an error on the card itself, and the complainant only made that inquiry after he received the fine.

We have also examined the photo that the complainant has sent as documentation that he should have been checked in without it being registered in Rejsekort's Back-office system.

As can be seen from the time stamp in the properties of the photo, the photo was apparently taken on 29/12-22 at 08:55. See the clip below and the appendix 'Travel history and documentation': [Udeladt]

From the control marks that the steward set on the complainant's travel history, you can see that the ticket control and the issue of the fine took place around half past eight in the area around Amager Strand and Femøren station.

From the travel history, you can also see that the complainant checks his card in at Kongens Nytorv station at 08:35 before he continues his journey towards Nordhavn station where he checks out at 08:56:39.

We have a theory that the photo shown was taken before the complainant checked out at Nordhavn station.

In the attached 'Information from Rejsekort', the rejsekort-employee emphasizes that if a rejsekort is defective once, it will continue to be defective. And since the complainant has used the rejsekort several times since he received the fine, it can therefore be ruled out that the card itself is faulty.

Since it is also documented that the equipment at the Airport station was working, it is our claim that the missing check in is due to a user error and not a fault with either the card or the equipment, and we therefore maintain that the fine has been imposed correctly and that the subsequent case processing of the objection is also correct."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved