

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0063
- Klageren:** XX  
1663 Kbh. V
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort samt et rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun aktiverede check ind ekstra-standeren, så ikonet med 1 voksen og hørte lyden for korrekt check ind, hvorfor hun regnede med, at alt var i orden
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** 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 betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyret på 100 kr.

Beløbene skal betales 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:

Ifølge klageren skulle hun og ægtefællen rejse med Metroen den 15. januar 2023, og klageren gik derfor hen til ekstra check ind-standeren for at checke dem begge ind på sit Rejsekort. Hun aktive-rede standeren ved at trykke på + tasten, men her fortalte ægtefællen, at han ville checke ind på sit eget Rejsekort. Da klageren så på displayet, at ikonet med 1 voksen var synligt, og hun hørte lyden for korrekt check ind, regnede hun med, at alt var i orden, og steg om bord på Metroen.



Ved en efterfølgende kontrol kl. 09:35 mellem Enghave Plads st. og København H. viste det sig imidlertid, at hendes Rejsekort ikke var checket ind, og hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Dette klagede hun over samme dag, hvor hun gjorde gældende som ovenfor, samt at der måtte være en fejl ved standeren, da Metro Service kunne se, at hun normalt altid checkede ind og -ud.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 16. januar 2023 med den følgende begrundelse:

"Ifølge rejsereglerne skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften pålagt med rette. Jeg har kigget på historikken på dit rejsekort, og jeg kan bekræfte at du ikke var checket ind på tidspunktet for kontrol: Jeg har markeret den seneste handling på dit rejsekort, inden du blev mødt med billettering i metroen. Der er tale om et check ud foretaget på København H d. 13-01-2023 kl. 22:56. Det er desværre ikke muligt at undersøge overvågning i denne sag, det er kun muligt i sager om vold eller forsikringsager. Jeg har dog i stedet kigget på de to check ind ekstra kortlæsere, som findes på Enghave Plads station, i tidsrummet omkring billettering. Der ses masser af handlinger, så der er ikke noget, der indikerer, at der skal være fejl på udstyret. Der kan i stedet være tale om, at det er gået for stærkt og at rejsekortet ikke har været holdt op til standeren længe nok til, at dit rejsekort kunne læses. Det er vigtigt at rejsekortet holdes op til standeren, indtil der kvitteres for check ind med et 'OK. God rejse' på kortlæserens display, i stedet for at forlade sig på lyden. På den måde sikrer du dig, at check ind er sket korrekt. Det er også derfor, vi altid opfordrer kunden til at læse med på skærmen, når de checker ind, i stedet for kun at gå efter lyden. Vi ser desværre mange tilfælde, hvor passagerer overhører andre rejsendes godkendelsestoner, og tror, det gælder dem selv. Jeg kan godt forstå, at det kan være rigtig frustrerende, når man som dig har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Det er vigtigt for mig at forsikre dig om, at vi bliver nødt til at sagsbehandle 'sort på hvidt', da vi skal forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer.

Det ville være en umulig opgave at kunne afgøre disse sager, hvis vi først skulle medregne intentioner, god tro og rejsehistorikker. Vi kan udelukkende forholde os til, at den nødvendige rejsehjemmel har manglet på kontroltidspunktet.”

### Klagerens Rejsekorthistorik:

|                     |                     |            |                |                |   |     |     |                      |                     |          |        |        |        |       |
|---------------------|---------------------|------------|----------------|----------------|---|-----|-----|----------------------|---------------------|----------|--------|--------|--------|-------|
| 13-01-2023 22:38:37 | 13-01-2023 22:57:59 | 01-01-2023 | Check ind      | Check ind      | 3 | 608 | 240 | Drejtad St.          | VAL_23504 - 13CFE   | EasyTrip | 96,18  | -25,00 | 25,00  | 25,00 |
| 13-01-2023 22:56:00 | 13-01-2023 23:02:28 | 01-01-2023 | Check ud       | Check ud       | 3 | 609 | 240 | København H          | VAL_48212 - 13D284  | EasyTrip | 107,98 | 11,80  | -11,80 | 25,00 |
| 15-01-2023 09:35:07 | 16-01-2023 06:13:46 | 01-01-2023 | Kontrolmærke   | Kontrol        | 3 | 609 |     | Engelshave Plads St. | MARK_53621 - 0989FS |          | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00  |
| 15-01-2023 09:35:13 | 16-01-2023 06:13:46 | 01-01-2023 | Kontrolmærke   | Kontrol        | 3 | 609 |     | Engelshave Plads St. | MARK_53621 - 0989FS |          | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00  |
| 15-01-2023 09:35:37 | 16-01-2023 06:13:46 | 01-01-2023 | Kontrolmærke   | Kontrol        | 3 | 609 |     | Engelshave Plads St. | MARK_53621 - 0989FS |          | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00  |
| 15-01-2023 09:35:53 | 15-01-2023 11:11:40 | 01-01-2023 | Kontrolmærke   | Kontrol        | 3 | 609 |     | København H          | MARK_53576 - 0989CS |          | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00  |
| 15-01-2023 09:38:44 | 15-01-2023 09:52:13 | 01-01-2023 | Check ind      | Check ind      | 3 | 610 | 241 | København H          | VAL_67417 - 13995F  | EasyTrip | 82,98  | -25,00 | 25,00  | 25,00 |
| 15-01-2023 09:52:41 | 15-01-2023 12:43:46 | 01-01-2023 | Kontrolmærke   | Kontrol        | 3 | 610 | 241 | Høje Taastrup St.    | MARK_62509 - 0986EC |          | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00  |
| 15-01-2023 10:54:15 | 15-01-2023 12:43:46 | 01-01-2023 | Kontrolmærke   | Kontrol        | 3 | 610 | 241 | Høje Taastrup St.    | MARK_62509 - 0986EC |          | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00  |
| 15-01-2023 10:29:13 | 15-01-2023 10:31:15 | 01-01-2023 | Check ind      | Check ind      | 3 | 611 | 241 | Holbæk St.           | VAL_37561 - 13C62D  | EasyTrip | 82,98  | 0,00   | 0,00   | 25,00 |
| 15-01-2023 10:30:25 | 15-01-2023 11:17:52 | 01-01-2023 | Tank-opruffale | Tank-opruffale | 3 | 612 |     | Holbæk St.           | VAL_37552 - 13D02D  |          | 382,98 | 300,00 | 300,00 |       |
| 21-01-2023 01:35:28 | 21-01-2023 02:24:44 | 01-01-2023 | Check ud       | Check ud       | 3 | 613 | 241 | Kongens Nytorv St.   | VAL_67435 - 139888  | EasyTrip | 382,98 | 0,00   | 0,00   | 25,00 |

Derpå skrev klageren den 17. januar 2023 til Metro Service:

”Tak for dit svar. Jeg oplyser dig igen om at jeg havde tjekket ind. Jeg gjorde det på multi indtjeknings-scanneren ved først at trykke + hvorefter jeg holdt mit kort på. Der viste displayet at jeg havde tjekket ind og maskinen bekræftede med den velkendte lyd. Min mand ville tjekke ind med sit eget kort og derfor gjorde jeg ikke yderligere. Da den havde vist at der var 1 person indtjekket og at maskinen havde bekræftet med den velkendte lyd tænkte jeg at det naturligvis måtte gælde for en indtjekning. Jeg havde ikke travlt og var faktisk ret opmærksom. Min mand så det. I må også kunne se det på overvågningen (det kan ikke være mit problem at I kun bruger det til andre sager). Jeg mener ikke at det kan være rimeligt at man ikke er registreret som indtjekket når der står man er tjekket ind og lyden bliver afspillet - bare fordi det er en multi indtjek maskine - det har jeres kunder ingen chance for at vide!

Som I kan se på min historik så betaler jeg ALTID for mine rejser og bruger ofte offentlig transport. Jeg tjekkede også ind igen på Hovedbanegården for at tage toget videre mod Holbæk. Jeg fastholder min klage og beder jer om at undersøge sagen nærmere.”

Metro Service svarede klageren samme dag, den 17. januar 2023:

”Tusind tak for din beskrivelse af dit check ind d. 15-01-2023, det er nu fuldstændig klart hvad der er sket. Når man kun checker sig selv ind på et rejsekort, skal man ikke trykke + på kortlæseren. Man scanner bare sit kort ved det blå punkt, og får derved beskeden ”Ok. God rejse” sammen med den velkendte lyd.

Man bruger kun + hvis man skal checke flere end 1 passager ind på kortet.

Da du starter med at trykke +, aktiverer du hermed check ind ekstra funktionen på kortlæseren, og maskinen tror nu, at du skal checke flere passagerer ind på kortet, og afventer derfor at resten af check ind ekstra fuldføres. Da du så bare scanner dit rejsekort og intet andet, bliver dit check ind ikke godkendt og registreret.”

Klageren skrev på ny samme dag, den 17. januar 2023:

”Men du kan vel godt forstå at jeres kunder ingen chance i verden har for at kende denne mærkelige checkin mekanisme og derfor står uden skyld? Det giver virkelig ingen mening? Du kan vel forstå hvorfor man tror at man er tjekket ind når display viser 1 person og lyden afspilles?

Jeg har tidligere brugt + scanneren til at tjekke mig selv ind. Denne gang troede jeg at min mand også skulle have en billet men da han sagde nej og jeg havde tjekket at der stod at 1 person var scannet ind gjorde jeg ikke mere. Jeg mener at det er højst uretfærdigt at jeg skal betale en bøde pga. jeres system der ikke registrere en indtjekning når der står på display at man har tjekket en person ind og lyden er afspillet. Det må I da kunne se er helt forkert. Jeg vil meget gerne have at I ændrer denne virkelig uintuitive indtjekningsmetode da den stiller jeres kunder i en rigtig dårlig situation (som mig nu).

Jeg fastholder min klage og beder jer om at tage den op på højere ledelsesniveau. Jeg sender også klagen videre til ankenævnet da jeg mener at det på alle måder ikke kan være kundens skyld.”

Metro Service svarede samme dag, den 17. januar 2023:

”Det er naturligvis ærgerligt at læse, at du ikke er enig i vores afgørelse, men vi har fortsat ikke mulighed for at annullere eller reducere denne kontrolafgift, idet den er pålagt med rette og i overensstemmelse med gældende rejseregler. Jeg har for en god ordens skyld, indsat et link til rejsereglerne her: [Faelles-lands-daekkende-rejseregler.ashx](https://faelles-lands-daekkende-rejseregler.ashx) ([rejekort.dk](https://rejekort.dk))

Kontrolafgiften er ikke længere sat i bero, da sagen er afsluttet og betalingsfristen, der fremgår af det seneste indbetalingskort, er derfor gældende.

Som oplyst i vores tidligere svarbrev har du mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.”

Metro Service fastsatte herefter en betalingsfrist til den 31. januar 2023.

Klageren svarede:

”Jeg er fortsat ikke enig i jeres afgørelse. I jeres vejledning (side 10 i det tilsendte) omkring indtjekning står der ikke at indtjekning på den måde jeg foretog indtjekning på er forkert - det kan man først finde ud af når man får bøde. Det er under al kritik, jeg tager naturligvis sagen videre af princip og så andre ikke skal komme ud for samme behandling.”.

Den 7. februar 2023 sendte Metro Service en rykker med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren, der svarede samme dag:

” Jeg har klaget til Ankestyrelsen og derfor ser jeg bort fra denne regning og rykker indtil sagen er afgjort.”

Den 9. februar 2023 oplyste Metro Service til klageren:

”Tak for din henvendelse som du har fremsendt direkte til [kundeservice@metroservice.dk](mailto:kundeservice@metroservice.dk) uden egentlig referere til den tidligere mailkorrespondance, du har haft med en sagsbehandler hos os.

Jeg har været i kontakt med Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som kunne oplyse, at de ikke har oprettet en sag hos dem, idet du ikke har indbetalt klagegebyret – først når dette er betalt, kan en sag oprettes og betragtes som påbegyndt. Det kan således ikke forventes, at det tilskrevne rykkergebyr vil blive frafaldet. Af systemet kan jeg se, at betalingsfristen for betaling af den fremsendte Betalingspåmindelse er den 21. februar 2023. Har vi således ikke senest 22. februar 2023 modtaget din indbetaling, eller forinden fået bekræftet fra Ankenævnet, at de har oprettet sagen, vil vores almindelige rykkerprocedure blive genoptaget.”

Derpå indbetalte klageren klagegebyret for sagens behandling i ankenævnet. Under ankenævns-sagen har Metro Service fremlagt udstyrshistorik, der viser check ind på standen løbende gennem

dagen, en video fra ekstra check ind-standeren samt klagerens Rejsekorthistorik, hvoraf fremgår, at hun tidligere har foretaget check ind af flere rejsende.

### **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". 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 standeren, 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 Rejsekortet, 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.

Således som sagen foreligger oplyst med videooptagelse fra en ekstra check ind-stander, der ikke giver lyden for korrekt check ind eller teksten "OK- god rejse" ved en ekspedition som den, klageren foretog, samt udstyrshistorikken og klagerens Rejsekorthistorik fra den omhandlede dag, hvoraf det fremgår, at der ikke var checket ind på klagerens Rejsekort inden Metrorejsen, finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Til det af klageren anførte om, at der intet var, der indikerede, at hun ikke var checket korrekt ind, bemærker ankenævnet, at der på displayet stod, at kunden skulle vælge type og antal rejsende ved at benytte tasterne. Klageren stoppede imidlertid sin ekspedition dér. Der var på dette tidspunkt intet der indikerede, at klageren havde 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 et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i back office. Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Klageren overholdt ikke betalings- eller indsigelsesfristen den 31. januar 2023, hvorfor rykkergebyret på 100 kr. blev pålagt i overensstemmelse med rentelovens § 9b, stk. 2 den 7. februar 2023.

## **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 trafikselskaber 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. 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg har fået en kontrolafgift pga. manglende checkin. Jeg tjekkede dog ind på Enghaveplads ved elevatoren på -1 på ”multiscanneren”. Jeg tjekkede ind på den maskine der kan tjekke flere ind. Jeg trykkede først på + tegnet fordi jeg troede at min mand også ville tjekkes ind, men da han svarede mig at han selv ville tjekke ind på hans eget kort, tjekkede jeg kun mig selv ind. Jeg tjekkede på displayet at der var 1 passager på og hørte også den velkendte checkin lyd. Derfor var jeg helt og aldeles overbevist om at jeg var tjekket ind. Vi skulle kun 1 stop til hovedbanen og så videre til Holbæk med regional tog (hvor jeg igen tjekkede ind). Vi havde ikke travlt og jeg var omhyggelig med at der stod 1 passager på display. Derfor blev jeg også noget overrasket da jeg omkring kl 9.35. d.15.01 blev stoppet og fik en bøde da kontrollørens scanner ikke kunne læse at jeg var tjekket ind. Dette skete mellem Enghave st. og Hovedbanegården. Jeg er flittig gæst med offentlig transport og glemmer ikke at tjekke ind, hvilket min historik også viser. Derfor klagede jeg direkte til Metroselskaber der desværre har valgt at fastholde deres kontrolafgift. Jeg mener at det er helt igennem umuligt som kunde at opdage at man ikke er tjekket ind, når displayet viser 1 passager og at den velkendte

lyd samtidig er afspillet. Jeg ønsker således at der bliver rettet op på dette og at denne ulogiske checkin metode ændres, så andre rejsekorts kunder ikke skal stå i den samme situation som mig. Min klage går på kontrolgebyret og jeg ønsker således at metroselskabet frafalder deres kontrolafgift."

Hvad vil du opnå med at klage over trafikelskabet:

"1: De ændrer procedure i forhold til den checkin-metode der eksistere for nuværende (jf. ovenstående beskrivelse).

2: At kontrolafgiften frafaldes og jeg modtager de 160 DKK tilbage i gebyr til ankenævnet

3: Metroselskabet siger tak for at jeg har gjort dem opmærksom på dette issue, så andre af deres loyale kunder ikke føler sig uretfærdigt behandlet."

### Indklagede anfører følgende:

"Klageren blev billetteret den 15. januar 2023 kl. 09:35 i metrotoget mellem Enghave Plads station og København H. Klageren fremviste sit personlige rejsekort som dog ikke var checket ind. Da klageren ikke havde anden form for rejsehjemmel blev der udstedt en kontrolafgift efter gældende regler.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. 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 metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx \(rejse-kort.dk\)](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler)

I sine henvendelser til såvel Metro som Ankenævn gør klageren gældende, at hun var checket ind og beskriver indcheckningen således:

Beskriv hvad klagen vedrører \*

Jeg har fået en kontrolafgift pga. manglende checkin. Jeg tjekkede dog ind på Enghaveplads ved elevatoren på -1 på "multiscanneren". Jeg tjekkede ind på den maskine der kan tjekke flere ind. Jeg trykkede først på + tegnet fordi jeg troede at min mand også ville tjekkes ind, men da han svarede mig at han selv ville tjekke ind på hans eget kort, tjekkede jeg kun mig selv ind. Jeg tjekkede på displayet at der var 1 passager på og hørte også den velkendte checkin lyd. Derfor var jeg helt og aldeles overbevist om at jeg var

Jeg mener at det er helt igennem umuligt som kunde at opdage at man ikke er tjekket ind, når displayet viser 1 passager og at den velkendte lyd samtidig er afspillet. Jeg ønsker

Vi har afprøvet klagerens påstand, men beskrivelsen af processen er ikke i overensstemmelse med fakta.

Hvis man benytter en gruppe-check-ind validator fordi man fx skal have en ekstra person med på sit kort så er det korrekt, at man starter med at 'fortælle' validator, at man skal checke mere end én rejsende ind ved at trykke på + tegnet og derefter holde kortet op mod det blå punkt.

Men den indledende del af indcheckningen kommer ikke med den positive check-ind lyd, for på dette tidspunkt i processen har man endnu ikke 'fortalt' validator, hvor mange der skal med på turen. I den

konkrete sag har displayet vist 1 voksen (se herunder) fordi det er en voksen der er kortindehaver samt en hjælpetekst om hvordan man tilføjer ekstra rejsende:



Men man får ikke nogen bekræftende lyd om at man er checket ind førend man holder sit rejsekort op foran det blå punkt igen og får en tekst i displayet der hedder "OK - God rejse".

Hvis man ikke sætter kortet op mod det blå punkt for at bekræfte antallet af rejsende – uanset om det er en eller flere – så nulstiller validatoren den påbegyndte proces efter et par sekunder og kortet er ikke checket ind.

Vi har optaget en video af processen, som kan ses på dette link: <https://photos.app.goo.gl/pPgi1MMugeRvHNAD6>

Fra Rejsekort har vi modtaget en oversigt over klagerens rejsehistorik, som også er vedhæftet som pdf-fil. I den lilla ramme i historikken fremgår det, at seneste rejse inden kontrolafgiftstidspunktet fandt sted den 13. januar med check ind på Ørestad station og check ud på København H.

Den røde ramme viser stewardens kontrolmærker som blev sat af PDA'en (håndholdt kortlæser) da kortet blev kontrolleret. Kortet var ikke checket ind.

Først på København H. checker klageren kortet ind kl. 09:38 (pink markering).

Hvis klagerens kort havde været checket ind på dét tidspunkt så ville dét ind-check have været et 'skifte-check-ind' og så ville det have figureret med kr. 0,00 og ikke med kr. 25,00 som er forudbetalingen for en nystartet rejse – således som det er tilfældet i den linje hvor klageren checker sit kort ind på Holbæk station (citrongul markering).

*(Til venlig orientering kan det oplyses, at den orange markering stammer fra Rejsekorts back-office system og markerer, at den rejse som startede d. 15/1-22 kl. 09:38 på København H. ikke blev afsluttet med et check ud).*

På Enghave Plads station er der, udover selve rejsekortautomaten, 2 muligheder for gruppe-check-ind.

Den validator som klageren oplyser at have anvendt har nummer 13F992. Vi har undersøgt om validatoren skulle have været ude af drift eller på anden måde fejlramt den pågældende søndag morgen, men det er ikke tilfældet. Validatoren har fungeret fejlfrit og har været anvendt af adskillige andre kortholdere.

For god ordens skyld har vi også undersøgt den anden gruppe-check-ind-validator (nummer 13F988), som har haft endnu flere indcheckninger i samme tidsrum. Rapporterne er vedhæftet som pdf-fil 'Udstyrshistorik EHP'.

Det kan desuden udelukkes, at det skulle være selve klagerens rejsekort som skulle være defekt da det har været i anvendelse efter afgiften.



I De Fælles Landsdækkende rejseregler kan man blandt andet læse:

#### 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.

og

#### 2.7. Kontrolafgift

##### 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



Som det fremgår af den linkede videosekvens kan klageren umuligt have modtaget den positive check-ind lyd og en besked i displayet med 'OK – God Rejse' for klageren har ikke afsluttet indcheckningen. Hvis klageren har hørt en positiv-lyd må den have stammet fra en anden validator i nærheden.

Rejsekort har tidligere, på foranledning af ankenævnet, gennemført en analyse af systemet og registreringen 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 Rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, var registreret i Rejsekortssystemet. 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.

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.

Da der ikke har været fejl på hverken udstyr eller kort og da klagerens egen beskrivelse af check-ind handlingen umuligt kan resultere i korrekt check ind fastholder vi, at kontrolafgiften er pålagt korrekt samt at udfaldet af den efterfølgende sagsbehandling også er korrekt. Vi opretholder derfor vores krav om betaling af kontrolafgiften. Da klageren ikke havde oprettet/indbetalt klage/gebyr hos Ankenævnet rettidigt inden betalingsfristens udløb den 31. januar 2023 fastholder vi også vores krav om betaling af rykkergebyret så vores samlede krav udgør 850 kroner."

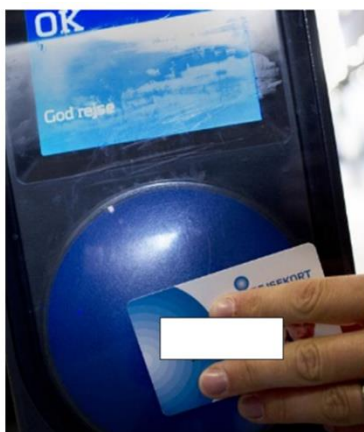
#### Hertil har klageren gjort gældende:

"Jeg vil gerne fortsætte min klage. Jeg mener stadig ikke at det kan være rigtigt at jeg som kunde skal kunne gennemskue det virkelig ulogiske checkin system rejsekortet er for multichekin. Som I også kan se på det billede som Metroselskabet har sendt, så står der 1 person i displayet - hvilket jeg var overbevist om måtte betyde at jeg havde tjekket en person ind. Der står ikke noget om at bekræfte dette på displayet.



Det giver ingen mening at der står "Brug knapperne + eller - for at vælge antal. Det er på ingen måde åbenlyst at man ikke er tjekket ind når der på displayet er vist 1 person.

Ligeledes har jeg også har kunne læse i mange andre klager omkring multi checkin systemet at det er enormt svært at finde ud af som kunde hvornår man har tjekket rigtigt ind. At der står ok og god rejse giver ikke mig intuitivt indtryk af at jeg er tjekket ind. Der bør i det mindste være en undertekst der beskriver at man er rigtigt tjekket ind.



Jeg håber I vil kigge nærmere ind i maskinen og se at jeg var havde nået punktet som i første billede. Med min klage ønsker jeg at gøre det mere gennemsigtigt hvornår man er tjekket rigtigt ind på multi checkin scannerne, så kunder i god overbevisning ikke kommer til at stå i denne ærgerlige situation.

Jeg har brugt metroen siden den åbnede og har ALDRIG fået en bøde eller kørt uden billet. Når jeg efter så mange år ikke ved hvad der er rigtig kotume og forstår checkin systemet er jeg overbevist om at det også vil være ulogisk for andre. Hermed fastholder jeg min klage."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævningsformand