

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0174
- Klageren:** XX  
2730 Herlev
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet check ud i stedet for skiftecheck ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der var tale om en fejl og ikke snyd
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Gry Middtun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal fratage kontrolafgiften på 750 kr., men skal ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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 har et Rejsekort, som han den 7. maj 2023 anvendte på rejser med Metroen, der fremgår af kortets historik nedenfor. Han checkede ind på Skjolds Plads Metrostation kl. 03:25 og kørte til Østerport st., hvor han foretog et skiftecheck ind kl. 03:51. Men allerede kl. 03:53 blev Rejsekortet checket ud også på Østerport st., inden klageren steg på Metroen igen.

Her var der efter København H kontrol af hans rejsehjemmel kl. 04:07, hvor stewarden satte 3 kontrolmærker, der også fremgår af historikken:

#### Rejsekorthistorik:

06-05-2023 23:53:28	07-05-2023 00:07:24	01-05-2023	Check ud	Check ud	30	8	751	217	Skjolds Plads St.	VAL_67018 - 1399AE
07-05-2023 03:25:55	07-05-2023 03:30:08	01-05-2023	Check ind	Check ind	30	8	752	218	Skjolds Plads St.	VAL_67013 - 139ADB
07-05-2023 03:51:01	07-05-2023 07:20:40	01-05-2023	Check ind	Check ind	30	8	753	218	Østerport St.	VAL_67654 - 13F996
07-05-2023 03:53:22	07-05-2023 07:05:41	01-05-2023	Check ud	Check ud	30	8	754	218	Østerport St.	VAL_67653 - 139B61
07-05-2023 04:07:23	07-05-2023 05:32:18	01-05-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	8	754		København H	MARK_63600 - 09C05A
07-05-2023 04:07:32	07-05-2023 05:32:18	01-05-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	8	754		København H	MARK_63600 - 09C05A
07-05-2023 04:07:50	07-05-2023 05:32:18	01-05-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	8	754		København H	MARK_63600 - 09C05A
19-05-2023 12:56:03	20-05-2023 02:35:18	01-05-2023	Check ind	Check ind	30	8	755	219	Persillehaven	VAL_03727 - 131C97

Da klagerens Rejsekort ikke var checket ind, blev han kl. 04:10 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften blev udstedt til Nørrebro st., som den station klageren oplyste at skulle af på.

#### Den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2023-05-07T04:10:10.3730000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>København H</StationFrom>
<StationTo>Nørrebro</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
```

Prisen for rejsen på Rejsekort er 15,60 kr., uanset om der kun rejses mellem Skjolds Plads og Østerport, som klagerens første del af rejsen:

Rejsen består af følgende billet(ter):


- Skjolds Plads St. (Metro)
- Østerport St. (Metro)

---

**15,60 kr.** Billetter

Pris i alt: 15,60 kr.

eller om der rejses fra Skjolds Plads videre helt til Nørrebro st. via Østerport st., som klagerens sidste del af rejsen:

03:26  03:54

M3  
28 min, 0 skift

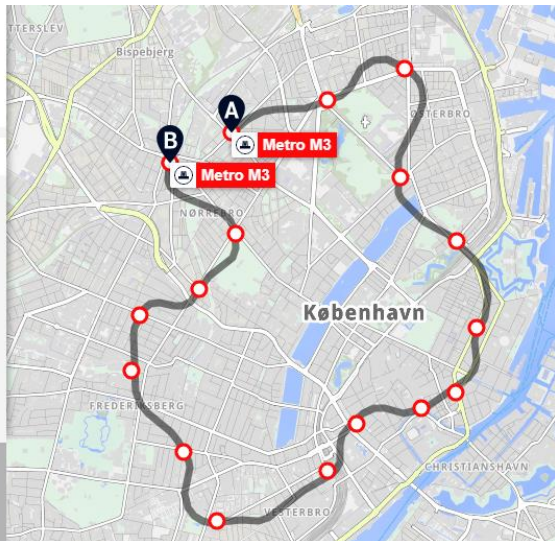
Få vist din personlige Rejsekort pris

Rejsen består af følgende billet(ter):

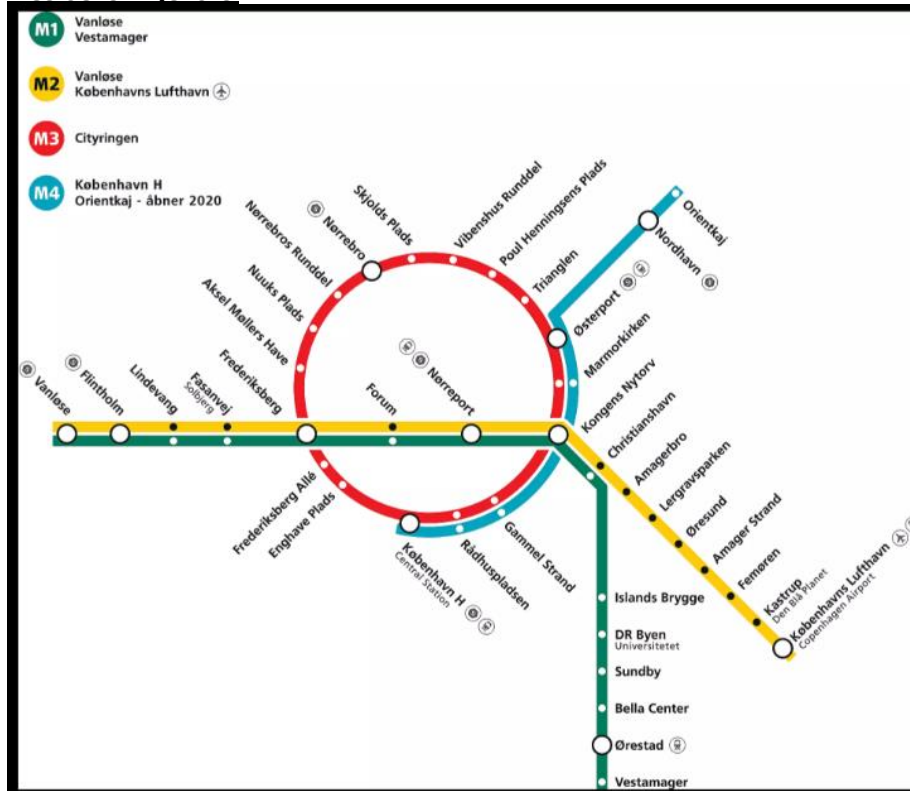
- Skjolds Plads St. (Metro)
- Nørrebro St. (Metro)

15,60 kr. Billetter

Pris i alt: 15,60 kr.



### Metroens linjekort:



Klageren anmodede den 23. maj 2023 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte:

" Jeg har været en smule fuld på vej hjem fra byen, jeg har tjekket ind men tror jeg er kommet til at tjekke ud igen ved en fejl

Jeg mistede også kontrolafgiften.

"

Metro Service fastholdt kontrolafgiften, fordi klagerens Rejsekort ikke var checket ind ved kontrollen.

Klageren skrev derfor på ny til Metro Service:

”

Jeg modtog en kontrolafgift, fordi jeg havde "glemt" at tjekke ind.

Det der egentligt skete var at, jeg var på vej hjem fra byen, tog derefter metroen fra Skjoldsplads st. Til Østerport st. Og tjekkede ind begge steder som kan ses på mit rejsekorthistorik. Men får uheldigvis tjekket ud inden jeg træder ind i metroen.

Hvorfor skulle jeg dog nogensinde tjekke ind på Østerport st. For så at tjekke ud og tage chancen og håbe på der ikke ville komme kontrollører.

Kan jeg få den afvist på nogen måde uden, at skulle tage kontakt til ankenævnet? ”

Metro Service svarede klageren:

”Jeg kan sagtens forstå, at det er en rigtig ærgerlig situation, og at du ikke havde nogen intentioner om, at køre med metroen uden gyldig rejsehjemmel. Sagen afgøres dog ud fra et ensartet regelgrundlag, som gør sig gældende for alle vores passagerer. Det er derfor ikke muligt at medtage intention eller menneskelige fejl i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt korrekt eller ej. Vi kan udelukkende forholde os til, at der ikke har været gyldig billet, da du mødte vores steward ved billettering.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

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

Det var i selve kontrolsituationen korrekt at pålægge en kontrolafgift til klageren for at forevise et Rejsekort, der ikke var checket ind.

Imidlertid finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften i den konkrete sag skal frafalde.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf særligt lagt vægt på, at kontrolafgiften blev udstedt til Nørrebro st., hvor klageren oplyste at skulle rejse til. Nørrebro st. ligger i zone 02, hvorfor klagerens rejse alene foregik i zonerne 01 og 02. Prisen for rejse inden for disse 2 zoner er 15,60 kr., og prisen blev betalt ved klagerens check ind inden den første påstigning.

Ved klagerens check ind på Skjolds plads st. (Metro) og check ud på Østerport st. blev rejsens pris beregnet til 15,60 kr. Der var betalt Metro tillæg, og der blev ved klagerens fortsatte rejse ikke rejst prismæssigt videre, end der allerede var betalt for den første del af hans metrorejse fra Skjolds Plads – Østerport st. Metro Service har dermed ikke en manglende billetindtægt for klagerens sidste del af metrorejsen.

Det er et forvaltningsretligt princip, at afgørelsesmyndigheden ikke må sætte skøn under regel.

Dette betyder, at afgørelsesmyndigheden som udgangspunkt har pligt til at skønne konkret og individuelt, i tilfælde hvor den er tillagt en skønsmæssig beføjelse. Alle relevante omstændigheder skal inddrages i afvejningen, og afgørelsesmyndigheden kan som udgangspunkt ikke opstille en fast regel og følge den i alle tilfælde.

En vejledende hovedregel må imidlertid gerne opstilles, men det er et krav, at denne hovedregel ikke må administreres således, at skønnet reelt afskæres. Afgørelsesmyndigheden skal derfor have for øje, at der kan være omstændigheder, der skal lede til et andet resultat end den opstillede hovedregels resultat.

Uanset at Metro Service ikke er omfattet af forvaltningsloven direkte, finder ankenævnet, at de som afgørelsesorgan skal overholde de forvaltningsretlige principper for god sagsbehandlingsskik.

Der kan argumenteres for, at der med de eksplicite bestemmelser om, at Rejsekort skal være checket ind ved kontrol, ikke er tillagt afgørelsesmyndigheden en skønsmæssig beføjelse, men heroverfor står hensynet til, at afgørelsesmyndigheden udviser en vis saglighed og rimelighed, når det skal besluttes, om en kontrolafgift skal fastholdes. Det er således ankenævnets opfattelse, at det skal inddrages, når der de facto er betalt den korrekte pris for den pågældende rejse.

Under disse særlige konkrete omstændigheder skal Metro Service frafalde kontrolafgiften, men Metro Service skal ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, da klageren overtrådte en for så vidt tydelig regel om, at passageren er ansvarlig for, at Rejsekortet er checket ind under hele rejsen.

Klageren har fået medhold i klagen og skal efter ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, have sit klagegebyr tilbagetalt.

### **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 trafikelskaber 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 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg var på vej hjem for byen, og skulle så med metroen fra skjoldsplads st. Stod så af på Østerport for at tage metroen videre. Jeg tjekkede ind på skjoldsplads og tjekkede igen ind på Østerport, men fik uheldigvis tjekket ud ved en fejl. I mit hoved giver det ikke mening at tage chancen og ikke betale nu hvor jeg allerede havde tjekket ind.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Klageren blev billetteret den 7. maj 2023 kl. 04:10 i metrotoget mellem Hovedbanen station og Nørrebro station. Klageren fremviste sit personlige rejsekort som dog ikke var checket ind. Da klageren ikke havde nogen anden rejsehjemmel udstedte stewarden en kontrolafgift i henhold til 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 selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, at sikre sig gyldig billet eller kort herunder at sikre sig, at rejsekortet er checket korrekt ind, 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 selvbetjeningsystem, 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. På dette link kan ses de rejseregler der var gældende på datoen for afgiften [Faelles-landsdaekkende-rejseregler-01122022.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www DOT.dk/Rejsekort/Rejseregler/01122022.ashx)

I ovennævnte rejseregler står der blandt andet:

#### **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



På Rejsekorts hjemmeside kan man i 'Kortbestemmelser-Privat' som kan læses i deres helhed på dette link [Kortbestemmelser-privat.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www DOT.dk/Rejsekort/Rejseregler/01122022.ashx) blandt andet læse nedenstående:

### 1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med Pendler Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes 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 og transportmiddel. Ved rejser med metro skal check ind (også ved skift fra tog og bus) foretages på en af rejsekortstanderne på metrostationen, for at den korrekte rejsepris kan udregnes. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejser skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Rejsen vil heller ikke tælle med i optjening af rabattrin.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind. Hvis rejsens pris er højere end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se afsnit 5.3.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud" eller en rejsekortautomat. Ved rejse med bus

Side 7 af 24

skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen. I nogle busser skal både check ind og check ud ske hos chaufføren. Ved rejse med tog, metro eller letbane skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er forhindret heri, kan check ud under visse forudsætninger ske via app'en eller hjemmesiden Check Udvej i henhold til vilkårene herfor. Brug app'en eller efterindmeld check ud på [www.rejsekort.dk/Check-Udvej](http://www.rejsekort.dk/Check-Udvej).

I sin første henvendelse (den 23. maj) til Metro oplyste klageren, at han havde været beruset da han skulle hjem fra en bytur og derfor mente at han var checket ud ved en fejl. I sin første henvendelse oplyser

klageren desuden, at han mistede selve kontrolafgiften. Og af de data klageren har tastet ind i systemet da han henvendte sig kan vi se, at klageren var af den opfattelse, at han havde modtaget kontrolafgiften den 14. maj og ikke den korrekte dato som var 7. maj.

Når man modtager en kontrolafgift i metroen har man 14 dage fra udstedelsesdatoen til enten at klage over afgiften eller til at betale. Information om klage- og betalingsfrist står på den afgift kunden får med i hånden.

I den konkrete sag udløb fristen reelt den 21. maj som klageren først henvendte sig den 23. maj – måske fordi han havde forlist afgiften. Heldigvis var der ikke nået at blive igangsat et rykkerflow så sagen blev behandlet på helt almindelig vis.

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget en rapport over klagerens rejsehistorik, se vedhæftede PDF-fil. For overblikkets skyld har vi indsat klagerens ind- og udcheckninger den 7. maj herunder.

I den grønne ramme ses at kortet blev checket ind på Skjolds Plads station kl. 03:25 og igen på Østerport station kl. 03:51:01, men i den orange ramme ses, at kortet efter nogle minutter blev checket ud igen på Østerport station (kl. 03:53:22).

Den violette ramme viser de elektroniske kontrolmærker som stewardens PDA har sat på kortet.

Det er ingen tvivl om at klageren var checket ud på Østerport station og at klageren derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel da der var billetkontrol i toget, så afgiften er dermed pålagt korrekt.

Som sagsbehandleren i Metros andet svar til klageren den 2. juni skrev, så kan vi godt forstå, at der er tale om en uheldig brugerfejl, men at det ikke giver anledning til at annullere kontrolafgiften som er pålagt korrekt i henhold til gældende regler.

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klageren ” *Jeg var på vej hjem for byen, og skulle så med metroen fra skjoldsplads st. Stod så af på Østerport for at tage metroen videre. Jeg tjekkede ind på skjoldsplads og tjekkede igen ind på Østerport, men fik uheldigvis tjekket ud ved en fejl. I mit hoved giver det ikke mening at tage chancen og ikke betale nu hvor jeg allerede havde tjekket ind.*”.

Vi vil gerne gentage, at vi ikke tillægger klageren intentioner om at ville unddrage sig pligten til at have gyldig rejsehjemmel. Men vi forholder os udelukkende til fakta som i denne sag er, at klageren ikke havde gyldigt kort eller billet ved kontrol og derfor fastholder vi vores krav om betaling af kontrolafgift 0109[xxxx] på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand