

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0148

Klageren: XX
3905 Nuussuaq

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

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at den anvendte Rejsekort-stander på stationen var ude af drift, og hun derfor ikke havde mulighed for at checke ind

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 3. april 2025 med Metroen fra Københavns Lufthavn, hvor hun inden påstigning forsøgte at checke ind på sit fysiske Rejsekort på stationen.

Ifølge klageren var det ikke muligt at checke ind med Rejsekortet, da den Rejsekort-stander, som hun anvendte til check ind, var ude af drift. Hun forsøgte flere gange, men der blev ikke givet besked om korrekt check ind, hverken på skærmen eller via lyd. Efter adskillige forsøg på den samme Rejsekort-stander, konstaterede hun, at det ikke var muligt og steg derfor på Metroen uden at have checket ind.

Da Metroen havde forladt Kongens Nytorv, var der imidlertid billetkontrol. Klageren fremviste her sit Rejsekort, som ikke var checket ind, og blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 23:09.

Kontrolløren noterede på den elektroniske kontrolafgift, at klageren ved billetkontrollen oplyste, at hun havde glemt at checke ind.

Uddrag af den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-04-03T23:09:04.4870000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Kongens Nytorv</StationFrom>
<StationTo>Fasanvej</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>hun sagde hun ikke ville snyde men har glemt at checke ind-- men at hun ville klage</OtherText>
```

Den 10. april 2025 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Ved rejsens begyndelse forsøgte jeg at checke ind som normalt, men check-ind-standeren var defekt og registrerede ikke min indcheckning – trods gentagne forsøg. Jeg gjorde, hvad jeg kunne for at følge reglerne, men på grund af en teknisk fejl, som jeg ikke er ansvarlig for, blev check-ind'en ikke registreret, hvilket resulterede i en kontrolafgift. Jeg skal understrege, at jeg ikke har forsøgt at rejse uden gyldig billet, og at det er en fejl i jeres system, der er årsag til den manglende registrering. Jeg anmoder derfor om, at kontrolafgiften annulleres, da jeg har handlet i god tro og i overensstemmelse med reglerne – og at ansvaret for en defekt enhed ikke kan pålægges mig som passager."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 11. april 2025 med begrundelsen:

"I forbindelse med behandlingen af sagen, har jeg kontaktet Rejsekort A/S, som kunne oplyse den seneste handling på dit rejsekort, inden du blev mødt med billettering i Metroen, hvilket var et tank-op foretaget på Københavns Lufthavn station d. 03-04-2025. Kontrolafgiften er derfor udstedt korrekt, da du desværre ikke var checket korrekt ind.

Rejsekort A/S oplyser også, at der ikke har været registreret fejl på rejsekortudstyret på Københavns Lufthavn station i tidsrummet omkring billettering og handlingerne på dit kort er alle registreret korrekt. Der er derfor ikke noget, der indikerer at der skal være fejl på hverken dit rejsekort eller udstyret.

Det kan selvfølgelig forekomme at en stander er i gang med at opdatere, og kan derfor ikke bruges. Hvis du oplever dette, kan du med fordel benytte en af de andre check ind standere på stationen.

Oplever du udfordringer med at checke ind, er du meget velkommen til at kontakte vores stewards på stationen, eller benytte de gule opkaldspunkter. De gule opkaldspunkter som er placeret på alle vores stationer, vil forbinde dig direkte med en operatør i vores kontroltårn, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør kan hjælpe eller sende en steward til stationen for at få hjælp og/eller vejlede."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Metro Service har over for ankenævnet fremlagt logs fra klagerens Rejsekort, hvor det fremgår, at der ikke har været check ind den 3. april 2025:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
03-10-2024 06:20:57	03-10-2024 06:31:31	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430		35	12	Kongens Nytorv St. VAL_21131 - 13F59F
03-10-2024 06:37:58	03-10-2024 06:51:32	01-10-2024	Check ud	Check ud	308430		36	12	Københavns Lufthavn VAL_23703 - 138A1D
03-04-2025 22:49:35	03-04-2025 23:00:21	01-04-2025	Tank-op	Tank-op	308430		37		Københavns Lufthavn MET_Cph_RVM_102 - 047029
03-04-2025 23:08:47	03-04-2025 23:41:30	01-04-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430		37		Kongens Nytorv St. MARK_63535 - 09C019

Metro Service har endvidere gjort gældende:

"Det kan her oplyses, at når der sker opdateringer på en stander, vil dette altid ske på én stander ad gangen og ikke på alle samtidigt.

I en sådan situation, hvor der ikke kan foretages check ind på en stander, må en af de andre standere på perronen benyttes, alternativt må der købes billet, hvilket kan ske via DOT-appen, DSB-appen, via sms eller køb af en almindelig papirbillet i en af de opsatte billetautomater.

Det kan oplyses, at der på metrostationen i lufthavnen er 9 forskellige muligheder for at foretage check ind: 7 almindelige check ind standere, 2 check ind ekstra stander og 2 RVM'er (rejsekortsvalideringsmaskiner), hvor der også er check ind mulighed.

Efter at have gennemgået historikken for de respektive standere og RVM'er, kan det oplyses, at alle har været benyttet (i større eller mindre omfang) i tidsrummet mellem kl. 21:00 og 23:00 den 3. april 2025. Det skal således fastslås, at det ville have været muligt for klageren at anvende en af de andre check ind standere, måtte den hun forsøgte sig på ikke lige have været "funktionsdygtig", på det tidspunkt hun prøvede. "

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ikke checke ind med sit Rejsekort på den check-ind-stander, som hun forsøgte at benytte.

Ankenævnet har i tidligere sager (fx 2017-0257) fået oplyst, at standerens display bliver hvidt, når standeren kortvarigt opdaterer løbende igennem døgnet. Opdateringen tager mellem 30 og 120 sekunder, og ikke alle kortlæsere opdateres samtidigt netop for at undgå, at passageren ikke kan checke ind/ud. Kun i tilfælde af en generel strømafbrydelse på fx en station, vil al check ind/ud være umuligt.

Klageren har oplyst, at hun kun forsøgte at checke ind på den samme stander. Ankenævnet lægger således til grund, at klageren steg ombord på Metroen velvidende, at hun ikke var checket ind.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal Rejsekortet checkes ind inden rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at check-ind-standeren var midlertidigt ude af drift, kan ikke fritage klageren fra at skulle sikre sig gyldig rejsehjemmel før ombordstigning. Der findes på Metrostationen i Københavns Lufthavn flere check-ind -standere såvel som to Rejsekortautomater, hvor klageren kunne have foretaget check ind. Klageren købte ikke rejsehjemmel på anden vis, hvorfor hun selv måtte bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebkendtgørelse 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 forsøgte at checke ind som normalt med mit Rejsekort på Københavns Lufthavn station, men standen, jeg brugte, var enten defekt eller midlertidigt ude af drift. Jeg forsøgte flere gange at checke ind, men der blev ikke givet nogen kvittering, hverken via lyd eller display. Jeg havde derfor en reel forventning om, at standen ikke virkede, og at det ikke var muligt at checke ind.

Det er derfor ikke korrekt, når Metro Service i deres afgørelse anfører, at jeg ikke havde forsøgt at checke ind. Jeg gjorde, hvad jeg kunne som passager, men blev forhindret i at opfylde min forpligtelse pga. tekniske forhold uden for min kontrol.

Metro Service henviser til, at der ikke er registreret fejl på udstyret på stationen på det pågældende tidspunkt. Dette udelukker dog ikke, at netop den stand, jeg forsøgte at benytte, har været ude af drift midlertidigt eller har haft en fejl, som ikke blev logget centralt. Det er desuden urimeligt at forvente, at jeg som passager skal kende til alternative check-ind-enheder på en større station som Københavns Lufthavn – særligt når man har travlt, f.eks. ved skift mellem transportmidler.

Derudover er det urealistisk og ude af trit med almindelig praksis at forvente, at passagerer i en sådan situation straks skal afbryde rejsen for at finde en anden enhed, kontakte stewards (som ikke nødvendigvis er til stede), eller bruge gule opkaldspunkter. Det fremstår som en ansvarsfraskrivelse, når et teknisk system svigter og ansvaret fuldt ud placeres hos passageren.

Jeg beder derfor Ankenævnet vurdere, om det er rimeligt at opretholde en kontrolafgift i en situation, hvor jeg har forsøgt at checke ind, men har været forhindret i dette pga. tekniske problemer, som jeg ikke har

haft mulighed for at dokumentere på stedet – og som Metro heller ikke med sikkerhed kan afvise har fundet sted.

Jeg ønsker, at kontrolafgiften på 750 kr. annulleres, da jeg forsøgte at checke ind som foreskrevet, men blev forhindret i det, fordi den anvendte stander ikke fungerede korrekt. Det er urimeligt, at jeg som passager skal bære ansvaret for teknisk udstyr, der ikke virker, og derfor bør kontrolafgiften bortfalde.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren modtog ved billettering den 3. april 2025, kl. 23:09 en kontrolafgift, idet hun fremviste et rejsekort, der ikke var check ind, og der kunne ikke fremvises anden form for gyldig rejsehjemmel. Klageren var således steget ombord uden gyldig rejsehjemmel, og idet hun ikke havde anskaffet anden form for billet, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, *inden* påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafiksselskabernes hjemmesider.

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.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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 Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort 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.

De fælles landsdækkende rejseregler kan læses i deres helhed [her](#).

Udover ovenstående fremgår det af de opsatte informationstavler (opsat flere steder på alle metrostationer):

Velkommen i Metroen / Welcome to the Metro



Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.



Læs mere om rejseregler på DOTs hjemmeside:
dinoffentligetransport.dk

Read more about travel regulations on the website:
publictransport.dk

DOT Kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk

... og af informationstavlen

Rejseinformation / Travel information

Billetter / Tickets



Kontakt og info Contact and info

Du kan altid finde mere information på DOTs hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktpunkter. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoknappen på billetautomaterne eller ved at kontakte kundeservice:

DOT kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

Additional information can be found on our website, by using the yellow intercoms that you find on platforms and in the trains, or by using the info button on the ticket vending machines. You can also get help with your journey from our customer service:

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk



Hav billetten klar Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 kr.

You must have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket will lead to a fine of kr. 750.



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.

Begge typer informationstavler er som anført ovenfor opsat flere steder på alle metrostationer. På stationerne gøres der således opmærksom på konsekvensen ved påstigning uden gyldig rejsehjemmel, ligesom der er kontaktinformationer (både til DOT og til kontrolrummet, i form af de gule opkaldspunkter).

Det kan ligeledes nævnes, at der på perrondørene er opsat klæb om at huske billet inden påstigning (se nedenfor):



Vi medgiver, at det er en rigtig uheldig situation, klagerens er kommet i, da den check ind stander, hun prøver at foretage check in på - uvist hvorfor - ikke reagerer. Måske kan der have været en kortere igangværende opdatering på standeren og dette kan have været årsagen til, at hun hverken fik lyd eller tekst i displayet.

Det kan her oplyses, at når der sker opdateringer på en stander, vil dette altid ske på én stander ad gangen og ikke på alle samtidigt.

I en sådan situation, hvor der ikke kan foretages check ind på en stander, må en af de andre standere på perronen benyttes, alternativt må der købes billet, hvilket kan ske via DOT-appen, DSB-appen, via sms eller køb af en almindelig papirbillet i en af de opsatte billetautomater.

Det kan oplyses, at der på metrostationen i lufthavnen er 9 forskellige muligheder for at foretage check ind: 7 almindelige check ind standere, 2 check ind ekstra stander og 2 RVM'er (rejsekortsvalideringsmaskiner), hvor der også er check ind mulighed.

Efter at have gennemgået historikken for de respektive standere og RVM'er, kan det oplyses, at alle har været benyttet (i større eller mindre omfang) i tidsrummet mellem kl. 21:00 og 23:00 den 3. april 2025. Det skal således fastslås, at det ville have været muligt for klageren at anvende en af de andre check ind standere, måtte den hun forsøgte sig på ikke lige have været "funktionsdygtig", på det tidspunkt hun prøvede.

Klageren var i den konkrete situation velvidende om, at hun ikke havde checket ind og således ikke kunne fremvises på forlangende, måtte der komme billetkontrol.

Nedenfor er indsat udklip af klagerens anonyme rejsekortshistorik, hvoraf det fremgår, at der ikke var foretaget check ind den 3. april 2025:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation
03-10-2024 06:20:57	03-10-2024 06:31:31	01-10-2024	Check ind	Check ind	308430 [REDACTED]	35	12	Kongens Nytorv St.
03-10-2024 06:37:58	03-10-2024 06:51:32	01-10-2024	Check ud	Check ud	308430 [REDACTED]	36	12	Københavns Lufthavn
03-04-2025 22:49:35	03-04-2025 23:00:21	01-04-2025	Tank-op	Tank-op	308430 [REDACTED]	37		Københavns Lufthavn
03-04-2025 23:08:47	03-04-2025 23:41:30	01-04-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430 [REDACTED]	37		Kongens Nytorv St.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt ved sagsbehandlingen i Kundeservice, og vi opretholder derfor fortsat vort krav på 750 kr."

Til dette har klageren anført:

"Jeg fastholder min klage.

Metro Service skriver selv, at den check-ind-stander, jeg forsøgte at bruge, "uvist hvorfor ikke reagerede", og nævner muligheden for, at der har været en igangværende opdatering. Det bekræfter netop, hvad jeg hele tiden har forsøgt at forklare: Jeg forsøgte at checke ind, men udstyret svigtede.

Det fremhæves også, at der var 9 check-ind muligheder på stationen, men det er urealistisk og urimeligt at forvente, at en passager, der netop er landet sent fra Grønland, træt og med bagage, skal lede efter andre standere eller sætte sig ind i tekniske alternativer – særligt hvis man ikke er kendt på stationen. Som passager bør man kunne forvente, at den første stander virker. Hvis den ikke gør det, er det systemets ansvar, ikke mit.

Angående den kommentar, jeg angiveligt kom med – "jeg glemte det" – vil jeg gerne præcisere, at det blev sagt i en presset situation. Det var sent om aftenen, jeg var udmattet og stresset efter rejse, og i øjeblikket havde jeg ikke overblik til at forklare klart, at jeg havde forsøgt at checke ind. Det var ikke en erkendelse af, at jeg bevidst undlod at checke ind. Det var en automatreaktion under pres – som desværre nu bruges imod mig, selvom det ikke afspejler virkeligheden.

Det fremgår af Metro Services svar, at der ikke var fejlregistreringer på systemniveau, men det udelukker ikke midlertidige eller lokale fejl, som netop den slags "ikke-reagerende" stander kan være. At andre standere fungerede, betyder ikke, at den, jeg brugte, gjorde.

Jeg beder Ankenævnet vurdere, om det er rimeligt og proportionalt at fastholde en bøde på 750 kr. i en situation, hvor jeg som passager har forsøgt at følge reglerne, men er blevet forhindret af et teknisk svigt – og hvor sagens faktiske omstændigheder, inkl. min reaktion og standerens opførsel, taler for, at jeg har handlet i god tro."

Til dette har indklagede anført:

"Jeg beklager meget, hvis det at jeg har anført, at den check-ind-stander klageren benyttede **"uvist hvorfor ikke reagerede"** – denne kommentar er alene baseret på klagerens eget udsagn/beskrivelse i klagen, hun fremsendte til ankenævnet.

Jeg forsøgte at checke ind som normalt med mit Rejsekort på Københavns Lufthavn station, men standeren, jeg brugte, var enten defekt eller midlertidigt ude af drift. Jeg forsøgte flere gange at checke ind, men der blev ikke givet nogen kvittering, hverken via lyd eller display. Jeg havde derfor en reel forventning om, at standeren ikke virkede, og at det ikke var muligt at checke ind.

Vi kan af gode grunde ikke bekræfte, at standeren ikke skulle have fungeret, da vi ikke ved, hvilken af de 9 muligheder, klageren forsøgte at benytte.

Hvorom alting er, havde der været rigeligt med andre muligheder for klageren at foretage sit check ind, ved at benytte en af de andre check-ind-standere på stationen.

Vi skal igen påpege, at det er kundens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel (på den ene eller anden måde), også selv om vedkommende just er ankommet til lufthavnen station efter en længere rejse.

Det kan i øvrigt undre os, at klageren ikke i forlængelse af sin optankning af rejsekortet i lufthavnen kl. 22:49:35, efterfølgende foretager sit check-ind på RVM (RejsekortVendingMachinen).

Afslutningsvis skal vi præcisere, at vi ikke forholder os til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, vi forholder os alene til, at det jf. de fælles landsdækkende rejseregler er kunden eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel og at kunne fremvise denne på forlangende – kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Vi fastholder således uændret vort krav, da det er uomtvisteligt, at klageren havde modtaget en ydelse (rejse), hun ikke havde betalt for.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand