

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2016-0093

**Klageren:** XX  
4990 Sakskøbing

**Indklagede:** Lokaltog A/S  
**CVRnummer:** 26 15 90 40

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for glemt check-ind på rejsekort.

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia v/Lokaltog A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Lokaltog A/S, som sender et girokort 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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste den 2. maj 2016 med Lokaltog Lollandsbanen 710R til Nykøbing Falster. Som rejsehjemmel medbragte hun sit rejsekort, som hun imidlertid havde glemt at checke ind. Efter toget havde forladt Sakskøbing st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun klokken 08:02 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort.

Klageren anmodede den 2. maj 2016 Lokaltog Kundeservice om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun glemte at checke ind, men at hun havde penge på rejsekortet, at hun ellers aldrig glemmer at checke ind, samt at hun havde en tank-op-aftale og anvendte rejsekortet hver dag.

Lokaltog Kundeservice fastholdt dagen efter kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ved kontrollen ikke havde gyldig rejsehjemmel, da det fremgik af hendes rejsekorthistorik, at hendes rejsekort ikke var checket ind, samt at det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldig rejsehjemmel herunder korrekt check-ind.

Klageren kontaktede samme dag Lokaltog Kundeservice, og spurgte, hvor hun kunne klage over Lokaltogs trufne afgørelse. Lokaltog Kundeservice oplyste dagen efter klageren, at hun kunne klage over afgørelsen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren kunne ved kontrollen i toget den 2. maj 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes rejsekort ikke var checket ind.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren overfor Lokaltog Kundeservice, at det manglende check-ind skyldtes, at hun glemte det.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet finder det kritisabelt, at Lokaltog A/S ikke i deres første afgørelse oplyste klageren om muligheden for at indbringe afgørelsen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, da fastholdelsen af kontrolafgiften efter en analogi af forvaltningslovens § 25 stk. 1, burde have været ledsaget af en klagevejledning. Der henstilles derfor til, at Lokaltog A/S fremadrettet sikrer, at deres afgørelser ledsages af en klagevejledning om Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Den manglende klagevejledning medfører dog ikke, at afgørelsen er ugyldig, men at en eventuel klagefrist først begynder at løbe fra det tidspunkt, hvor klageren bliver gjort bekendt med sin mulighed for at klage videre. Det bemærkes, at der ikke er nogen klagefrist i ankenævnet, ud over hvad der følger af de almindelige regler om forældelse.

### **RETSGRUNDLAG:**

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perrenen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Forvaltningslovens § 25 stk. 1:

Afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, skal, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

## Fra rejsekort.dk

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
<b>OK</b> Fortsat rejse	<b>OK</b> God rejse	<b>OK</b> Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
<b>OK</b> Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	<b>OK - men check ud mangler</b> Ny rejse startet	<b>OK</b> Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>OK</b></p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Ugyldigt rejsekort</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Saldo for lav</b></p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
---	---	---

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Rejsekort på spærreliste</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl ved kort</b></p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
---	--	--

<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
--	--

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører, at:

hun godt kender rejsereglerne, men at hun ikke er en person, der konsekvent undlader eller glemmer at checke ind.

Hun registrerer altid, hvis hun har medrejsende og f.eks. sin cykel med. Hun har penge på rejsekortet, og hun har automatisk optankning, så hun forsøger ikke at løbe fra noget. Hun er én af de gode kunder, og denne gang skulle man yde service til hende som kunde for at overholde indcheckning og betalinger.

### Indklagede anfører, at:

det er kundens ansvar at sørge for at checke rejsekortet ind, således at gyldig rejsehjemmel have til den aktuelle rejse.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand