

## **AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

- Journalnummer:** 2015-0122
- Klageren:** XX  
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klageren reklameret til indklagede:** Den 16. april 2015
- Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. maj 2015
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekortet.
- Parternes krav:** Klageren ønsker annullering af kontrolafgiften.  
Indklagede fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på mødet den 23. februar 2016 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde et krav om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 16. april 2015 med metroen, og da metroen havde forladt Flintholm St., blev han billetteret.

Klageren fremviste et rejsekort som rejsehjemmel, som ifølge klageren skulle have været checket ind på Frederiksberg st. med intention om skiftecheck ind ved omstigning til S-toget på Vanløse station.

Af klagerens rejsehistorik/data fremgår det, at klageren var checket ud på Frederiksberg st. kl. 15:12.

I stewardens notater fremgår det, at rejsekort mangler check ind, hvorfor der blev udskrevet en kontrolafgift til klageren kl. 16:21.

Den 16. april 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, idet han gjorde gældende, at han checker ind og ud ca. 50 gange om måneden, men muligvis havde glemt at checke ind, da han lige havde været til knæscanning på hospitalet og kunne have haft andet at spekulere på.

Den 24. april 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift, idet man gjorde gældende, at klageren ikke havde foretaget korrekt check ind med sit rejsekort, hvilket de kunne se på klagerens rejsehistorik fra Rejsekort A/S.

Metro Service henviste yderligere til, at metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort.

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.

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.

Ankenævnet bemærker, at klageren i sin første henvendelse til Metro Service oplyste, at han muligvis kunne have glemt at checke ind, da han efter en knæscanning på hospitalet kunne have spekuleret over andre ting.

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.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lydsignal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

#### **RETSGRUNDLAGET:**

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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 perronen forlades.

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

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 har efterfølgende gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke er forekommet transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind som ikke er registreret i Back Office.

## **PARTERNES BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren** har anført, at

"Han som hyppig bruger af rejsekort rutinemæssigt den pågældende dag tjekkede ind på Frederiksberg station med den intention om at tjekke ind igen ved skift til S-tog på Vanløse station,

Klageren husker ikke, at han "*IKKE*" tjekkede ind, men at han allerede havde tjekket ind to gange tidligere samme dag, og tjekkede ind igen på Vanløse station, ligesom han i det forløbne år havde tjekket korrekt ind 3-4 gange gennemsnitligt alle årets hverdage samt adskillige weekend-dage,

Med ca. 1000 fejlfrie tjek-ind om året, og med uvished om hvorvidt fejlen for manglende tjek-ind lå hos ham eller hos rejsekort, vurderede han at ét manglende tjek-ind måtte ligge under bagatelgrænsen for en så trofast kunde, som han er,

Metroselskabet valgte at fastholde kontrolafgiften med henvisning til et skærbillede indhentet fra rejsekorts it-systemet om hans rejseaktivitet på dagen,

Klageren mener, at skærbillede er behæftet med adskillige fejl. For det første optræder der tre poster af operationstype "Kontrolmærke" på trods af, at han kun burde have én post af denne type. For det andet fremgår det, at alle tre kontroller er foretaget på Kastrup Station. Men klageren fremfører, at han aldrig befandt sig på Kastrup station. Hans rejse gik fra Frederiksberg station til Vanløse station,

Klageren mener derfor, at rejsekortets systemer i tidsrummet for hans pågældende rejse var fejlbehæftet, og at hans tjek-ind på Frederiksberg station desværre ikke blev korrekt registreret,

Dernæst mener klageren, at med henvisning til hans omfattende rejsehistorik med ca. 1000 fejlfrie tjek-ind om året er det usandsynligt, at han skulle glemme at tjekke ind,

Ifølge klageren har rejsekort valgt ikke at udstede kvitteringer til passagerer for korrekt registreret tjek-ind, selv om en sådan en kvittering kunne udrydde enhver tvivl,

Klageren fremfører, at de nævnte fejl vedrørende rejsens tidsrum hos rejsekorts systemer, hans egen pålidelige tjek-ind-historik samt rejsekorts beslutning om ikke at udstede kvittering for tjek-ind, bør tvivlen om manglende tjek-ind i dette tilfælde komme passageren til gode,

Metro nævner endvidere, at Rejsekortsystemet altid registrerer et check-ind korrekt. Dette er en påstand, jeg som privatperson ingen mulighed har for at verificere. Jeg hæfter mig dog ved, at adskillige tilfælde af systemfejl har været rapporteret i medierne, heraf flere graverende, fx:

<http://www.version2.dk/artikel/ny-fejl-rejsekort-kunder-har-faaet-tanket-op-fra-andre-kunders-betalingsaftaler-91062> (3/3-2015)

<http://ing.dk/artikel/ukendt-fejl-lammer-rejsekortet-i-sjaellandske-busser-167798> (16/4-2014)

<http://ing.dk/artikel/rejsekort-fejl-passagerer-fik- straf-gebyr-selv-om-de-tjekkede-korrekt-ud-163743> (24/10-2013)

Rejsekort kan ikke sige sig fri for muligheden for fejl, evt. opstået i testproceduren selv, hvormed testresultatet, som Metro henviser til, ikke kan godtages som fyldestgørende argument i klagesager (selv om det egner sig udmærket som værktøj i selve systemudviklingsarbejdet).

Under alle omstændigheder bør udførlig test af et it-system aldrig bruges som fyldestgørende argument for, at systemet er fejlfrit. Dette er helt basal viden om softwaretest (se fx Gerald Weinbergs bog "Perfect Software: And Other Illusions about Testing"). Det er også endnu et argument for, at man bør tolerere en vis fejlmargen, fx 1 pct.

Rejsekort opbevarer en omfattende historik (minimum 1½ år) over hans personlige rejseadfærd. En simpel (og evt. automatiseret) analyse af disse data ville med stor sikkerhed fastslå 1) at han på intet tidspunkt har forsøgt at snyde, og 2) at ingen har tabt penge på dette ene manglende check-ind, for han checkede ind igen på Vanløse St. Historikken ville i øvrigt nemt kunne anvendes til at forhindre evt. misbrug af de argumenter, han i denne klagesag har fremført. Hvis en så massiv overvågning af passageren ikke kan anvendes til passagerens fordel, vil han anmode om, at hans historik efter fx en måned enten slettes helt eller opbevares i aggregeret form, således at hans rabattrin kan beregnes uden unødigt opbevaring af personlige data.

Hans kommentar til rejsereglerens afsnit 3.3, hvor der står: "Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind." er, at dette fungerer fint i teorien. I praksis, og især i myldretid, viser displayet konstant "God rejse", når passagerer i kø checker ind hurtigt efter hinanden. I sådanne tilfælde indikerer displayet ikke skift mellem den ene passagers OK og den næste. (Det kunne fx gøres med et farveskift eller et blink.) Således kan en passager forledes til at tro, at han er korrekt checket ind, når det i virkeligheden er foregående passagers OK, han ser i displayet. Det ville forsinke flowet i hele den offentlige transport, hvis alle passagerer skulle følge rådet om at kontrollere deres check-ind for at se teksten "OK. Rejsekortet er allerede checket ind." Desuden kan det hos nogle passagerer være forbundet med ubehag at fremprovokere den "fejl-lyd", der ledsager "allerede checket ind"-beskeden. Omvendt ville det hjælpe flowet gevaldigt med et hurtigt check-ind efterfulgt af fx en SMS-kvittering, som passageren herefter kunne kontrollere i fred og ro uden at stå i vejen ved check-ind-standeren."

**Indklagede** har anført, at

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af de fælles rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret ved Flintholm st. og fremviser et rejsekort, hvor Metro Service oplyser, at der desværre ikke er foretaget et check ind. De udsteder derfor en kontrolafgift.

Af klageskemaet til ankenævnet fremgår det, at klager er hyppig bruger, og klager er af den opfattelse, at med ca. 1.000 årlige fejlfri check ind, bør dette ligge under bagatelgrænsen. Der gælder ensartede regler for alle kunder, uanset antallet af årlige rejser, hvorfor dette argument ikke medtages i Metro Service sagsbehandling.

Klager hæfter sig endvidere ved, at der på udskriften fra Rejsekort BackOffice optræder 3 "kontrolmærker", hvor klager mener der kun burde have været et. Metro Service oplyser, at Rejsekortet er et såkaldt "off-line system" hvorfor alle transaktioner skrives direkte på kortet. Der fremgår 3 forskellige klokkeslæt, og skyldes at stewarden 3 gange har holdt rejsekortet op imod hans scanner – og hver gang skrives et kontrolmærke på rejsekortet.

Endelig bemærker klager, at der ved kontrolmærket står Kastrup st. – og her har klager ikke opholdt sig. Klager konkluderer derfor, at systemet må være behæftet med fejl, og at det med 1.000 årlige fejlfrie check, må anses for usandsynligt, at klager kan have glemt at checke ind.

Metro Service oplyser, at i forbindelse med kontrol af rejsekort, skal stewarden manuelt indstille den station hvor checket foregår. Da stewarderne arbejder i områder, vælges en station i dette område – og i det konkrete tilfælde har stewarden valgt forkert. Metro Service oplyser, at det er beklageligt, men uden betydning for såvidt beregning af rejsens pris, eller udstyret læsning af, at der ikke var foretaget et check ind inden ombordstigning.

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Rejskeperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beleb	Forudbetaling
16-04-2015 16:26:28	16-04-2015 16:36:01	01-04-2015	Check ud	Check ud		1990	999	Husum St.	VAL_23018 - 13018F	EasyTrip	311,05	-10,00	25,00
16-04-2015 16:20:35	16-04-2015 16:35:57	01-04-2015	Check ind	Check ind		1989	999	Vanløse St.	VAL_22882 - 13C73D	EasyTrip	301,05	25,00	25,00
16-04-2015 16:15:16	16-04-2015 22:57:08	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol		1988		Kastrup St.	MET-EAM-7055 - 097055		0,00	0,00	0,00
16-04-2015 16:15:07	16-04-2015 22:57:08	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol		1987		Kastrup St.	MET-EAM-7055 - 097055		0,00	0,00	0,00
16-04-2015 16:15:02	16-04-2015 22:57:08	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol		1986		Kastrup St.	MET-EAM-7055 - 097055		0,00	0,00	0,00
16-04-2015 15:12:00	16-04-2015 20:58:54	01-04-2015	Check ud	Check ud		1985	999	Frødenborg St.	VAL_05994 - 133908	EasyTrip	326,05	-5,00	25,00

For så vidt angår klagers oplysning om, at ingen har tabt penge, da han checker ind igen på Vanløse st., henvises til afgørelse i klagesag 2014-0341, hvoraf det fremgår:

Selv om rejsens pris var den samme, uanset om klageren checkede ud på Christianshavns st. eller på Kgs. Nytorv st., er dette et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol, hvis det accepteres, at passagerer, som ikke har checket-ind på deres rejsekort, skal fritages for betaling af kontrolafgift.

I forhold til klagers sandsynlighøren, at der er fejl i rejsekortsystemet, må vi henvise til flere tidligere afgørelser, eksempelvis klagesag 2014-0356, hvoraf det fremgår:

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 har efterfølgende gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortssystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.



Den massive datamængde benyttes bestemt til passagerenes fordel, idet de mange data hjælper med at fastslå rejsemønstre, og dermed giver trafikselskaberne vigtig viden i forhold til rute- og kapacitetsplanlægning, ligesom data også kan benyttes til indtægtsdeling selskaberne imellem. Datamængden fritager dog ikke passagerene fra det grundlæggende ansvar om, at foretage et check ind inden rejsens start."

## **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en 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."*

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere sammenfatning baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og -ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller -ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet det indklagede selskab i nærværende sag om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af check-ind.

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

*"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.*

*Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".*

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af

anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

## 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)

**OK**

Fortsat rejse

[Vis mere om denne besked](#)

▶(Check ind)

**OK**

God rejse


[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

**OK**

Rejse	123,45 kr
Saldo	12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)

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

◀(Check ind)

**OK**

Bemærk lav saldo  
Tank rejsekort op snarest

God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

▶(Check ind)

**OK - men check ud mangler**

Ny rejse startet

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

**OK**

Bemærk lav saldo  
Tank rejsekort op snarest


Rejse	123,45 kr
Saldo	12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)



Noget er galt

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

OK

Rejsekortet er allerede  
checket ind

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Ugyldigt rejsekort

Ring til kundecenter på  
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Saldo for lav

Ikke muligt at checke ind.  
Tank dit rejsekort op

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Rejsekort på  
spærreliste

Ring til kundecenter på  
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(check ind)

Fejl

For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Fejl ved kort

Prøv igen.  
Hold rejsekort hen  
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl

Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl

Maksimal rejsetid  
overskredet

Vis mere om denne besked

På ankenævnets vegne, den



Tine Vuust  
Nævningsformand