

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0013

**Klageren:** XX på vegne af YY  
2720 Vanløse

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. YY havde checket ud på sit rejsekort i stedet for at checke ind samt manglende returnering af YYs rejsekort.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 15. december 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 15. januar 2015

#### Sagens omstændigheder:

YY er indehaver af et rejsekort personligt og checkede dette ind ved indstigning i buslinje 18 ved Østerbrogade/Jagvej den 12. december 2014 kl. 13:58:21, hvorefter hun tog bussen til Vanløse st. Her skulle hun skifte til Metro, men i stedet for at foretage et skifte-check-ind, kom hun til at benytte en check-ud-stander kl. 14:49:35, således at hendes rejsekort inden rejsen med metroen var checket ud.

Ved efterfølgende kontrol af hendes rejsehjemmel efter metroen havde forladt Frederiksberg st. var hun derfor ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Der blev ikke udstedt eller udleveret en kontrolafgift til YY fordi stewarden ifølge sine egne oplysninger stod med klagerens rejsekort i hånden, da hun forlod kontrollen uden af opgive sit navn eller andre data.

Den 15. december 2014 skrev YY til Metro Service med angivelse af navn, adresse, rejserute samt omtrentligt tidspunkt for rejsen:

*"Jeg har ved bus/togrejse i dag oplevet, hvordan rejsekortssystemet tilsyneladende **ikke** virker.*

*Jeg stiger på bus kl. ca. 13.55 og efter endt bustur undlader jeg at tjekke ud i bussen og går direkte til metroen, hvor jeg tjekker ind.*

*På vej mod Vanløse er der kontrol og jeg fremviser mit kort, som angiveligt ikke er stemplet ind???*

*Togpersonalet følger med til Vanløse, hvor det viser sig, at mit kort så er tjekket **ud** på Frederiksberg Station. Der er ingen forståelse fra personalet og jeg kan bare klage i løbet af de 14 dage jeg har at klage i, og i øvrigt betale afgift på 750,-  
 Dette giver ikke mening overhovedet. Jeg bor i Vanløse og er på vej hjem, har ikke grund til at tjekke ud på Frederiksberg overhovedet og har kun tjekket ind der, da jeg har fået oplyst, at man skal tjekke ind ved skift og først ved rejse Slut tjekke ud.  
 Da min rejse er foretaget indenfor en time kan den ikke forventes at koste mere end 15,- og mit tilbageholdte rejsekort vil jeg gerne ser tilbageleveret.  
 Jeg fornemmede i dag, hos jeres personale, at kunden/brugeren er den, der tager fejl og at smidighed ikke eksisterer til trods for at man ved terminalen kan se indtjek på tidspunkter som ovenfor beskrevet”*

Den 17. december 2014 anmodede Metro Service om YYs rejsekortnummer og kontrolafgiftsnummer.

Den 22. december 2014 oprettede sagsbehandleren en manuel kontrolafgift i systemet på baggrund af stewardens bemærkninger samme dag:

Sendt: 22-12-2014 13:08:52  
 Til: [redacted]  
 Cc:  
 Bcc:  
 Emne: RE: Indleveret Rejsekort (afgift udstedt ?)

Hej [redacted]  
 Jeg havde kun hendes rejsekort og ikke andet jeg havde ikke fået oplysninger fra pax hun gad ikke tag imod afgiften og hun sagde jeg bare skulle beholde hendes kort. For at finde paxs oplysninger kræver, jeg har hendes fødselsdato som hun ikke har oplyst på slippen har jeg bare noteret tid og sted hvor jeg mødte pax. Så hun skal have en afgift og jeg håbet på at i kunne finde hende .  
 Hvis der er yderligere spørgsmål er du velkommen til at skrive igen  
 ” Venlig hilsen ”

Den 22. december 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet, hvorefter det passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes, samt at Rejsekort A/S havde oplyst, at YY ikke havde foretaget et korrekt check-ind med sit rejsekort forud for hendes møde med metrostewarden, da dette var checket ud på Frederiksberg st. kl. 14.49.

Metro Service henviste til Rejsekorts rejseregler, hvorefter der skal foretages check-ind inden rejsens start.

#### Udskrift fra Rejsekort:

12-12-2014 14:53:36	15-12-2014 13:45:48	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol	308430 000 312 188 3	258		Fasanvej St.
12-12-2014 14:53:01	15-12-2014 13:45:48	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol	308430 000 312 188 3	257		Fasanvej St.
12-12-2014 14:52:49	15-12-2014 13:45:48	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol	308430 000 312 188 3	256		Fasanvej St.
12-12-2014 14:49:35	12-12-2014 15:09:09	01-12-2014	Check ud	Check ud	308430 000 312 188 3	255	115	Frederiksberg St.
12-12-2014 13:58:21	12-12-2014 23:17:17	01-12-2014	Check ind	Check ind	308430 000 312 188 3	254	115	Østerbrogade/Jagtvej

Metro Service kommenterede ikke den omstændighed, at de havde YYs rejsekort i hænde og sendte ikke dette til hende.

Den 23. december 2014 rettede YY atter henvendelse til Metro Service og gjorde følgende gældende:

*"Jeg skulle den 12. december fra Østerbro til Vanløse.*

*Har tjekket ind på Frederiksberg Station undervejs, men det viser sig, at der ved indgangen til Metroen står en "tjek-ud" og jeg har derfor tjekket 1 1/2 minut før mit tog til Vanløse kommer. Stor fjel, som jeg beklager. Jeg skulle fra Østerbro til Vanløse og jeg tjekker ikke bevidst ud på Frederiksberg for at tage toget to minutter efter som jeg også fortalte til togrevisoren, som ikke ville høre efter. Se endvidere mail. (...)."*

YY vedhæftede den samme skrivelse, som i sin første henvendelse til Metro Service ovenfor.

Den 6. januar 2015 fastholdt Metro Service på ny kontrolafgiften og gjorde gældende, at YY ikke var checket korrekt ind, hvilket skal ske inden rejsens start. Desuden henviste Metro Service igen til selvbetjeningsystemet og vedhæftede følgende udskrift fra Rejsekort:

Reg. udstyr dato/kl. -	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / - nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling
12-12-2014 14:55:33	13-12-2014 17:52:19	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol		263		Metro Vestamager	MET-EAM-7021 - 097021		0,00	0,00	0,00
12-12-2014 14:54:59	13-12-2014 17:52:19	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol		262		Metro Vestamager	MET-EAM-7021 - 097021		0,00	0,00	0,00
12-12-2014 14:54:52	13-12-2014 17:52:19	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol		261		Metro Vestamager	MET-EAM-7021 - 097021		0,00	0,00	0,00
12-12-2014 14:54:45	13-12-2014 17:52:19	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol		260		Metro Vestamager	MET-EAM-7021 - 097021		0,00	0,00	0,00
12-12-2014 14:53:43	15-12-2014 13:45:48	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol		259		Fasanvej St.	MET-EAM-7060 - 097060		0,00	0,00	0,00
12-12-2014 14:53:36	15-12-2014 13:45:48	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol		258		Fasanvej St.	MET-EAM-7060 - 097060		0,00	0,00	0,00
12-12-2014 14:53:31	15-12-2014 13:45:48	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol		257		Fasanvej St.	MET-EAM-7060 - 097060		0,00	0,00	0,00
12-12-2014 14:52:49	15-12-2014 13:45:48	01-12-2014	Kontrolmærke	Kontrol		256		Fasanvej St.	MET-EAM-7060 - 097060		0,00	0,00	0,00
12-12-2014 14:49:35	12-12-2014 15:06:09	01-12-2014	Check ud	Check ud		255	115	Frederiksberg St.	VAL_20919 - 13893C	EasyTrip	156,00	-35,00	50,00
12-12-2014 13:58:21	12-12-2014 23:17:17	01-12-2014	Check ind	Check ind		254	115	Østerbrogade/Jagtvej	VAL_31252 - 132654	EasyTrip	121,00	50,00	50,00

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

**Klageren (XX):** Ønsker kontrolafgiften annulleret og udlevering af sit rejsekort og har til støtte herfor gjort gældende,

at kontrolafgiften var uberettiget og at Metro Service efter en måned endnu ikke havde returneret YY's rejsekort,

at standerne på Frederiksberg metrostation står anderledes end på de stationer, som YY ellers benytter,

hvis man fx på Vanløse st. skal tjekke ind, skal man blot benytte den side af standeren, som vender imod en, når man ankommer til perronen. Stiger man af et tog på Vanløse st., skal man ligeledes blot benytte den side af standeren, som vender imod en, når man forlader perronen, hvilket er ganske intuitivt,

at standerne på Frederiksberg st. i forhold til Vanløse st. er drejet 90 grader, hvilket indebærer, at hvis man på Frederiksberg st. gør som man er vant til på fx Vanløse st. og går direkte hen mod det tog, som man skal med på Frederiksberg st., checker man altså ud, hvis man benytter den samme fremgangsmåde, som man er vant til på Vanløse st.,

at konsekvensen af dette er, at når man som bruger benytter en adfærd, som man er blevet vænnet til af Metro Service, og som er intuitiv, kommer man nemt til at checke ud i stedet for ind, når forudsætningerne pludselig er ændret,

at Metro Service kun henviser til den tekniske del af funktionaliteten af standeren (som ikke anfægtes), og ikke den brugsmæssige funktionalitet, som har forårsaget det fejlagtige check-ud,

at det undrer, at der kun beklages et fejlagtigt check ud i stedet for et forventet check ind, og derudover blot refereres til bestemmelserne om gyldig rejsehjemmel, som YY oven i købet har gjort opmærksom på, at hun er bekendt med og blot har forsøgt at overholde,

at det ikke giver mening at beskrive hele forløbet, når beskrivelsen ignoreres og der blot henvises til gældende regler og tidligere afgørelser,

at stewardens svar giver udtryk for en ret god erindring om hændelsesforløbet, og alligevel nævnes det ikke, at YY gjorde opmærksom på, at hun troede, at hun havde checket ind,

at stewarden derudover skrev, at han/hun "håber at I finder hende", hvilket er en meget ubehagelig udtalelse at komme med, og overhovedet ikke har nogen relevans i sagen,

at der kan henvises til afgørelse 2013-0364, hvor klageren også udtrykte sin frustration over at blive betragtet som "snyder" og som heller ikke havde haft nogen grund til at checke ud i stedet for at checke ind,

at der i denne afgørelse heller ikke tages stilling til beskrivelsen og omstændighederne, men kun til bestemmelserne om gyldig rejsehjemmel,

at ovenstående gør, at man som bruger får en opfattelse af Metro Service som arrogante og rigide,

at standernes funktionalitet ikke anfægtes, men derimod at placeringen af standerne er uhenigtsmæssig i forhold til brugeradfærd,

at det svarer til, at rulletrapperne på fx Nørreport st. pludselig kører modsat af hvad de gør normalt, hvilket nok vil blive et stort problem for mange brugere (og til stor personskaade), da de er vant til den placering og dermed den forventede funktionalitet rulletrappen til fx højre har,

at man også kan grave standeren ned i et hul og asfaltere overfladen – funktionaliteten er stadig den samme, men standeren er bare ikke tilgængelig, samt

at det er vigtigt at brugeradfærd tages seriøst, da Metro Service selv er med til at sætte forudsætningerne for denne adfærd,

**Inklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk) samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at YY blev billetteret mellem Frederiksberg st. og Vanløse st.,

at YY, som det fremgår af deres anden fastholdende, havde foretaget et check ud på Frederiksberg st. umiddelbart inden ombordstigning,

at stewarden ikke havde inddraget YY's rejsekort, men at YY ifølge stewarden forlod billetteringssituationen, medens stewarden stod med hendes rejsekort i hånden, inden at han kunne nå at udstede en kontrolafgift,

at kontrolafgiften derfor blev udstedt manuelt efterfølgende, efter at de fandt frem til YY's adresse og cpr-nummer,

at standerens funktionalitet (check-ind og check-ud) fremgår tydeligt,

at det er YY's eget ansvar at sikre sig gyldig billet,

at der kan henvises til tidligere afgørelser i klagesagerne 2013-0364 og 2014-0030,

at rejsekortet blev returneret til YY den 13. januar 2015, dagen før de modtog klagesagen fra Ankenævnet,

at de beklager, at rejsekortet først blev returneret efter ca. 4 uger, hvilket skyldtes behovet for intern sagsbehandling i Metro Kundeservice og efterfølgende Rejsekort Kundecenter samt julen, der gav en ekstra forsinkelse,

at de ikke anfægter placeringen af, at standerne er anderledes på Frederiksberg st. end fx Vanløse st., men at placeringen dog ikke ændrer ved standerens funktionalitet, YY's mulighed for at aflæse standerens funktion og efterfølgende handling,

at Ankenævnet i en lignende sag (2014-0233) tidligere har givet Metro Service medhold i at kontrolafgiften var pålagt med rette,

at de i sagsbehandlingen forholder sig til de fremlagte fakta, hvorfor de har beskrevet forløbet i deres svar,

at det er YY's ansvar at sikre sig, at der er foretaget et korrekt check ind, hvilket er muligt ved at læse standerens display i forbindelse med check ind,

at stewarden ikke havde de nødvendige data for at finde YY i cpr-registeret og dermed færdiggøre udstedelsen af kontrolafgiften,

at udtalelsen "håber I finder hende" refererer til, at stewarden håber, at kundeservice kan finde frem til YY ved hjælp af det rejsekort, som hun efterlod i hænderne på stewarden, og i forlængelse heraf færdiggøre udstedelsen af kontrolafgiften,

at de ikke nævner, at YY troede, at hun havde checket ind, da dette ikke er relevant i forhold til udstedelsen af kontrolafgiften, hvorfor de henviser til afgørelse 2014-0233, hvoraf det fremgår, at "det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel,

at Metro Service med henvisning til 2014-0233 mener, at de har forholdt sig det af klageren anførte om brugeradfærd,

at Ankenævnet i sagen blandt andet udtaler at: "*Det er vigtigt at passagerer med rejsekort vænner sig til at kigge på standeren, idet standerens display giver besked, om der anvendes en check ud stander, idet rejsens pris herefter vil fremgå.*", samt

at det afgørende ikke er brugeradfærd, men derimod muligheden for selv at checke standerens funktionalitet før der foretages en handling, samt efterfølgende at checke resultatet af handlinger, samt det faktum, at det af rejsekorts rejseregler fremgår, at det er passagerens ansvar at sikre, at der er foretaget korrekt check ind.

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Ankenævnet har anmodet 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 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 rapport baseret på en analyse af en omfattende logging 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 selskabet 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 men alene et check-ud.

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 anvende 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)	(Check ind)	(Check ud)
OK Fortsat rejse	OK God rejse	OK 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)
OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Ny rejse startet	OK 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> <p><b>OK</b></p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <p><b>Ugyldigt rejsekort</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <p><b>Saldo for lav</b></p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
--	--	--

<p>(Check ind)</p> <p><b>Rejsekort på spærreliste</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(check ind)</p> <p><b>Fejl</b></p> <p>For mange kort</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <p><b>Fejl ved kort</b></p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
--	---	---

<p>(Check ud)</p> <p><b>Fejl</b></p> <p>Check ind mangler</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ud)</p> <p><b>Fejl</b></p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
---	---

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### **Retsgrundlaget:**

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 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.

Fra de fælles rejseregler for DSB, Movia og Metro:

#### 2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes.

#### 2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette.

##### 2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

#### 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel 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.

#### 2.6 Kontrolafgift



Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. (...). Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde.”.

Fra rejsekort.dk:

”Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, hvis du har checket korrekt ind på din rejse. Hvis du ikke har checket korrekt ind før rejsens start, rejser du uden gyldig billet, og du risikerer at blive opkrævet en kontrolafgift.”

### ***Den konkrete sag:***

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 kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

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 eller ud på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office. Derimod var der registreret et check-ud således som YY også gør gældende.

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.

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 lyd-signal 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.

Den omstændighed at standen på Frederiksberg st. muligvis vender anderledes end på andre metrostationer, kan ikke føre til et andet resultat. Ved afgørelsen heraf har Ankenævnet lagt vægt på, at der på check-ud-standen med orange står "ud", samt at passageren skal udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, herunder at sikre sig, at en check-ind-stander anvendes til check-ind.

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

Slutteligt bemærkes det, som også anført i tidligere afgørelser 2014-0233, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette, som nævnt er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel.

For så vidt angår Metro Services manglende udlevering af YYs rejsekort før den 13. januar 2015 bemærker ankenævnet, at Metro Service i hvert fald efter, at klageren havde svaret på Metro Services forespørgsel af 17. december 2014 om rejsekortnummer og senest den 22. december 2014, hvor Metro Service fastholdt kontrolafgiften og dermed havde behandlet sagen, skulle have returneret klagerens rejsekort. Undladelsen heraf frem til den 13. januar 2015 indebærer en kritisabel sagsbehandlingsfejl, som Metro Services bør indføre procedurer for at undgå.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 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.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust  
Nævningsformand