

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0389

**Klageren:** XX  
2750 Ballerup

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort. Checkede ud i stedet for ind.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 15. oktober 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 6. november 2013

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 15. oktober 2013 med S-tog fra Hareskoven st. til Nørreport st., hvor han skulle videre med metroen. Som rejsehjemmel anvendte han sit rejsekort, men i stedet for at foretage et skifte-check-ind på Nørreport st., kom han til at checke sit rejsekort ud, hvorefter han steg på metroen.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i metroen efter Christianshavns st. blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi der ikke var checket ind på rejsekortet.

Den 15. oktober 2013 klagede klageren over kontrolafgiften til Metro Service, idet han gjorde gældende, at det ikke havde været hans intention at checke ud.

Metro Service fastholdt i brev af 25. oktober 2013 kontrolafgiften.

Udskrift fra Back Office:

17-10-2013 07:54:19	18-10-2013 04:57:59	Check ind produkt	67	17	Husmandsvej
15-10-2013 08:58:15	15-10-2013 14:24:04	Kontrol	66	16	Nørreport st.
15-10-2013 08:50:24	15-10-2013 09:12:23	Check ud produkt	65	16	Nørreport st.
15-10-2013 08:21:38	15-10-2013 08:37:57	Check ind produkt	64	16	Hareskov st.
15-10-2013 08:11:30	16-10-2013 00:29:40	Check ind produkt	63	16	Egebjergvej/Syvendehusvej
15-10-2013 08:11:30	16-10-2013 00:29:40	Tank-op-aftale produkt	62	-	Egebjergvej/Syvendehusvej
15-10-2013 08:11:30	16-10-2013 00:29:40	Check ind produkt	61	15	Egebjergvej/Syvendehusvej

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

At systemet er konstrueret på en måde, så man ikke umiddelbart og på en enkel måde kan se forskel på de standere, hvor kortet aflæses. Han fulgte med "strømmen" i morgentrafikken og indlæste kortet ved den stander, som han tilfældigvis var tættest på.

Han har aldrig snydt, føler at man konstrueret et system, hvor risikoen for fejlbetjening er høj. Formålet med hans rejse var at komme fra privatadressen til arbejde i Ørestad. Han rejste med bus, S tog og Metro. Det giver ingen mening at fastholde, at han skulle forsøge at snyde på den sidste del af sin rejse. Han vil derfor opnå, at der udvises forståelse for, at man har indført et system, som har den konsekvens, at man relativt let kan tage fejl. Dette gør sig særligt gældende, hvis man ikke er daglig bruger af Rejsekortet.

Han føler sig overbevist om, at trafikselskaberne har sikret sig, at uanset hvad der sker vedrørende problemer med billetter eller anden form for rejsehjemmel, så vil juraen altid være på trafiksystemets side. I hans perspektiv er dette her ikke et juridisk spørgsmål.

I overvejende grad transporterer hans sig i bil. Men engang imellem vælger han at benytte offentlig transport.

For ikke så længe siden anvendte han klippekort, og det var et rigtig godt betalingssystem til hans brug. Han havde kort til 2, 3 og 4 zoner, og alt efter hvor han skulle hen, kunne han vælge det kort, som ved klipning gav ham ret til at rejse en vis distance. Altså hvis han skulle på arbejde i DR Byen, så klippede han sit 4 zoners kort ved ombordstigning på bussen, og han skulle ikke bruge mere energi på at tænke på det, med mindre der var kontrol. Enkelt og ligetil.

Siden blev Danmark så nærmest tæppebombet med opfordring til at få et "Rejsekort". Da det så ud til at tiden var ved at rinde ud for klippekortet, valgte han at bestille et "Rejsekort".

Han oplevede hurtigt, at det nu var blevet betydeligt mere omstændeligt at rejse. Han skulle tjekke ind, hver gang han skiftede transportmiddel, og han skulle også huske at tjekke ud, når han var fremme ved bestemmelsesstedet. Rejsen til hans arbejdsplads, som før kunne klares med et klip, krævede nu 3 tjek ind og 1 tjek ud.

Desværre stopper besværlighederne ikke her. Man har også valgt at lave standerne til tjek ind og tjek ud ens. I 1000 vis af andre sammenhænge betyder grøn ind, kørsel osv. Og rødt ud, stop osv. Her har man valgt blå lys til både tjek ind og tjek ud standeren. Han medgiver som det fremgår af billederne, at der er forskellig tekst inde i standeren, alt efter om man tjekker ind eller ud. Han har også siden denne hændelse konstateret, at der er forskel på lydsignalet, alt efter om man tjekker ind eller ud.

Men han må fastholde at systemet ikke er brugervenligt. I det konkrete tilfælde er han en bilist, som en dag vælger at benytte offentlig transport. Han husker at tjekke ind i bussen, der er kun tjek ind stander der, hvor han går ind. Han husker også at tjekke ind, da han skifter til tog på Hareskov st. Her giver standeren også sig selv, når han går op på stationen, er der en tjek ind stander. Derimod går det galt på Nørreport. Her følger han med strømmen af travle mennesker, og da de passerer en stander, holder han sit kort hen i forbifarten. Han har altså passeret standeren, da den giver en lyd, som han tolker at nu er hans kort læst, desværre har han tjekket ud i stedet for at tjekke ind på Metroen. Da han bliver kontrolleret, er han overbevist om, at der er tale om en fejl, når han får at vide, at han har tjekket ud.

Han har naturligvis fulgt med i medierne og kan konstatere, at han langt fra er alene om at have problemer med at skelne standerne fra hinanden. Han har læst at man er indstillet på at ændre lydsignalet, så der bliver større forskel på lyden alt efter om man tjekker ind eller ud. Han har også læst eller set på TV, at man skulle være indstillet på at give standerne røde og grønne "mavebølger" på. Det tolker han som en erkendelse af, at man har etableret et system, som får ærlige mennesker til at begå fejl, og derfor rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Og det er præcis dét, der er sket for ham. Derfor mener han ikke, at han har fået bøden på et rimeligt grundlag, og derfor mener han heller ikke, at det er rimeligt at fastholde, at jeg skal betale den.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen.

Dette fremgår også af folderen Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk). Herudover er informationen tilgængelig på stationerne info-tavler og i foldere på deres stationer.

Klager oplyser, at han ved en fejl er kommet til at benytte "Check ud" standen i stedet for "Check ind" standen.

Af rejsekortsstanderne fremgår det tydeligt både på displayet og ovenover (i henholdsvis **blåt** og **rødt**), om standen er til "Check ind" eller "Check ud".

Nedenfor er indsat eksempler af de 2 standere.



De har ikke mulighed for at vurdere, hvorvidt en passager har handlet i god eller ond tro, hvorfor de alene forholder sig til det faktum, at det er passagerens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

På baggrund af ovenstående må de fastholde, at der ikke er betalt for den foretagne rejse, hvorfor de anser kontrolafgiften korrekt pålagt, idet klager ikke havde gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standens 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 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 selskabet om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og her er der sket en registrering af 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 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."

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **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.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stempelt klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

### **Fra Rejsekorts kortbestemmelser:**

"1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke 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. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større 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.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæseren placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal

anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.”

### Fra Rejsekort Rejseregler:

#### ” 3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse,", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper<sup>3</sup>.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.”

#### Fra [www.Rejsekort.dk](http://www.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 skærmbesked, som vil forklare hvad lyden betyder.

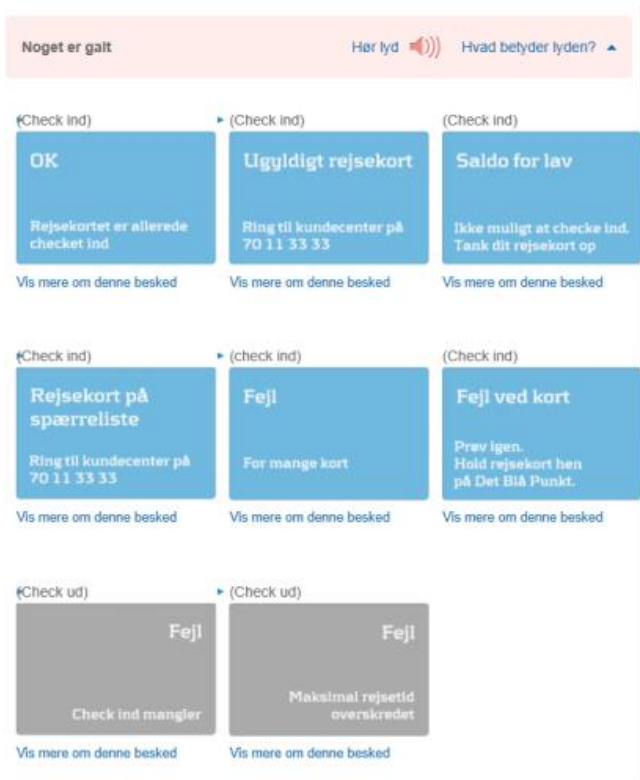
Alt er OK Hør lyd Hvad betyder lyden?

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 IQ 12.34
<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 Tænk rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Nå rejse startet	OK Bemærk lav saldo Tænk rejsekort op snarest Rejse 123.45 kr IQ 12.34
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>



### **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 passagers konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort, men at der derimod var checket ud på Nørreport st.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den del af rejsen, 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 undervejs ved skift af transportmiddel, og at man først skal foretage check ud, når rejsen afsluttes.

Kontrolafgiften for manglende check-ind på den del af rejsen, som foregik med metroen, blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at den omstændighed, at klageren er kommet til at foretage et check-ud i stedet for et såkaldt skifte-check ind, ikke beroede på en fejl på selve Rejsekortstanderen, men på klagerens egne forhold, idet ankenævnet finder, at det er tilstrækkeligt tydeligt, at der er tale om en check-ud-stander ved de orange bogstaver "UD" på standeren.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling for sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, selv om dette ikke er registreret på kortet, men er registreret med et check-ud. Dette er også gældende, selv om prisen i den konkrete sag måtte være den samme for den aktuelle rejse og den registrerede rejse.

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 standeren 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, 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 standeren, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check ind, og om der er lav saldo på kortet. Og i tilfælde hvor pasageren ved en fejl kommer til at anvende en check-ud-stander, vil rejsens pris fremgå på displayet, hvilket ikke er tilfældet ved check-ind.

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

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 ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, 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 3. april 2014





Tine Vuust  
Nævnshoved