

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

**Journalnummer:** 2013-0417

**Klageren:** XX  
2720 Vanløse

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 8. oktober 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 21. november 2013.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 5. oktober 2013 med metroen fra Vanløse st. til Kongens Nytorv.

Ifølge klageren checkede han sit rejsekort ind og modtog beskeden "god rejse" samt lyden for godkendt check ind. Derudover blev hans check ind overværet af en metrosteward. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel kl. 10:07 blev han imidlertid pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekortet.

Den 8. oktober 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 30. oktober 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og reglerne for rejsekort, hvorved kunden skal foretage check ind inden rejsens start, samt at Rejsekort havde oplyst, at klageren tidligere havde foretaget korrekt check-ind og -ud, hvorfor de antog, at klageren var bekendt med reglerne for benyttelse af Rejsekortet.

**Udskrift af klagerens rejsekort:**

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Type	Kortsekv.nr.	Reiseseqv.nr.	Lokation
05-10-2013 15:56:59	05-10-2013 16:06:22	Check ud produkt	15	1	Vanløse st.
05-10-2013 15:53:05	05-10-2013 21:53:20	Kontrol	14	1	Fasanvej St.
05-10-2013 15:42:24	05-10-2013 15:45:17	Check ind produkt	13	1	Kongens Nytorv st.
05-10-2013 10:08:58	05-10-2013 10:21:34	Check ud produkt	12	0	Kongens Nytorv st.
05-10-2013 10:08:44	05-10-2013 10:21:51	Check ind produkt	11	0	Kongens Nytorv st.
05-10-2013 10:02:36	05-10-2013 13:53:15	Kontrol	10	0	Lindevang st.
05-10-2013 10:02:20	05-10-2013 13:53:15	Kontrol	9	0	Lindevang st.
05-10-2013 10:01:16	05-10-2013 13:53:15	Kontrol	8	0	Lindevang st.
05-10-2013 10:01:07	05-10-2013 13:53:15	Kontrol	7	0	Lindevang st.
05-10-2013 10:00:58	05-10-2013 13:53:15	Kontrol	6	0	Lindevang st.
05-10-2013 10:00:45	05-10-2013 13:53:15	Kontrol	5	0	Lindevang st.
02-10-2013 20:08:30	02-10-2013 20:13:00	Produkthandling	4	-	Otto Busses Vej
02-10-2013 20:08:30	02-10-2013 20:12:58	Salg af produkt e-pung	3	-	Otto Busses Vej
02-10-2013 20:08:30	02-10-2013 20:13:01	Permanent ændring rejsekort	2	-	Otto Busses Vej
02-10-2013 20:08:30	02-10-2013 20:13:00	Salg af rejsekort	1	-	Otto Busses Vej

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at klagen vedrører tvivlsspørgsmål om, hvorvidt han har gjort, hvad der forventes forud for påbegyndelse af rejse. I dette tilfælde check ind med rejsekort,

at han hævder at have checket ind efter forskrevne regler, men at indcheckning ikke er fuldført, angiveligt som konsekvens af fejl i systemet. Til at støtte herfor skal nævnes, at en metro steward overværede check-ind og dermed så, at han fulgte de foreskrevne regler,

at der ved check ind blev givet meddelelsen "OK - god rejse" på check-ind-standen, og han hørte den umiskendelige lyd af succesfuld check-in,

at det bemærkes, at der (modsat hvad metro-selskabet hævder at have konstateret ved forespørgsel ved rejsekort) var tale om hans første rejse på rejsekort. Derfor var han yderst opmærksom på at følge foreskrevne procedurer og forhørte sig af samme årsag ved metro-selskabets stewards, som ved tilfælde befandt sig på stationen,

at de begge var opmærksomme ved check-in på, at proceduren blev fuldført korrekt. Pågældende metro-steward checkede dernæst under rejsen rejsekortet og konstaterede manglende check-in,

at dette undrede de sig begge over, hvorfor stewarden fulgte ham ud på næste stations perron for at undersøge kortet. Her konstateredes, at kortet virkede og, at han var i stand til korrekt at checke ind. Stewarden var i sagen nødsaget til at udstede kontrolafgiften, men anbefalede ham at klage, da der var tale om en fejl ved rejsekortet og IKKE ved check-ind proceduren, samt

at Metroselskabet påpeger, at det påhviler passageren at sikre gyldig rejsehjemmel, hvilket naturligvis ikke bestrides. I den konkrete sag er der dog flere tilfælde, som indikerer, at han har fulgt proceduren og endvidere gjort en ekstra indsats for at sikre gyldig rejsehjemmel. Det bør ikke være tilfældet, at det er påkrævet for de rejsende, at man foruden selv at være opmærksom på at følge anvisning og lyd på displayet også skal bede personale om at overvære ind-checkning, og endvidere skal checke ind igen for at sikre gyldig rejsehjemmel. En sådan præcedens ville betyde, at rejsende i udgangspunktet bør antage, at systemet og de tilhørende kort-læsere har fejlet, hvorfor passagerer bør dobbelt- eller trippelt-checke ved hver ind-checkning. Opsummerende; det påhviler naturligvis den enkelte passager at sikre gyldig rejsehjemmel, men konsekvenser af fejl på rejsekortsystemet bør ikke ramme de rejsende, som i dette tilfælde.

**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 Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol 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 750 kr. 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 klageren har modtaget en kontrolafgift i metroen, da der ikke var foretaget et korrekt check ind med klagerens Rejsekort. Jævnfør Rejsekorts rejseregler skal der foretages check ind inden rejsens start og dette er ikke tilfældet,

at informationer vedrørende Rejsekortets rejseregler samt informationer vedrørende check ind findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk),

at klageren har modtaget en kontrolafgift i metroen den 05. oktober 2013 kl. 10:07. På Rejsekort udskrift, fra klagerens Rejsekort fremgår det, at i tidsperioden fra salg af Rejsekort den 02. oktober 2013 og kontrollen den 05.10.2013, er der ikke registreret nogen transaktioner på klagerens Rejsekort. Det beklages, at der i det første svar til klageren, var skrevet, at han tidligere har benyttet Rejsekortet. Dette er en fejl og det fremgår af vedhæftede Rejsekort udskrift, at klagerens Rejsekort er nyt. Dette har dog ingen betydning for afgørelsen i sagen, da klageren ikke har foretaget et korrekt check ind med rejsekortet, for den pågældende rejse,

at klageren oplyser, at steward har overværet et korrekt check ind på hans Rejsekort før påbegyndt rejse. Klageren oplyser, at han fik en "ok god rejse" besked på skærmen, som de begge overværede. Klageren oplyser også, at de hørte den medfølgende lydfil, der forbindes med korrekt check ind, og at han derfor burde have haft gyldig billet til rejsen. Klageren oplyser, at der derfor må være fejl i systemet,

at ved høring af den pågældende steward, har stewarden ikke kunne bekræfte klagerens udsagn, men oplyser først at have haft kontakt med klageren i Metro toget mod Kongens Nytorv, og at det først er efter kontrolafgiftens udstedelse, at stewarden overværer et check ind, der foregår korrekt. Steward har, efter at have mødt klageren i Metroen på vej til Kongens Nytorv station, foretaget kontrol 6 gange ved Lindevang station, som det også fremgår af Rejsekort udskrift (se vedhæftet bilag). Det fremgår endvidere af rejsekortudskrift, at umiddelbart efter kontrol og udstedt kontrolafgift, er der foretaget et check ind og check ud lige efter hinanden på Kongens Nytorv station. Steward oplyser altså, at det er dette check ind, som hun har overværet og at hun ikke har overværet et korrekt check ind, før klageren påbegyndte rejsen i Metroen,

at Rejsekortet skal være checket ind før påbegyndt rejse for at være gyldig rejsehjemmel,

at såfremt klageren har forsøgt check ind før påbegyndt rejse, er dette check ind mislykkedes og er derfor ikke blevet registreret på Rejsekortet. Klageren har derfor ikke haft gyldig billet. Der kan være flere grunde til mislykket check ind, f.eks. hvis kortet ikke bliver holdt længe nok op foran

det blå punkt, som det skal, for at rejsen bliver registreret på Rejsekortet. Se tekster nedenfor taget fra Rejsekortets hjemmeside,

at ved korrekt check ind, vil der høres den lydfil, der afspilles ved korrekt check ind. Hvis kunden ikke har mulighed for at foretage et check in, så vil det fremgå ved at en anden lydfil afspilles, så kunden bliver opmærksom på evt. fejl. Det vil også ses på display på rejsekortskærmen, hvilken type fejl det drejer sig om. Såfremt der hersker tvivl, om Rejsekortet har foretaget et korrekt check ind, kan dette verificeres, ved at forsøge at foretage endnu et check ind på standeren. Hvis Rejsekortet allerede er registreret med et check ind, vil fejlbeskeden "OK Rejsekortet er allerede checket ind" vises. Alternativt kan passageren foretage et check ud og derefter et check ind igen. I begge tilfælde skal passageren være opmærksom på beskeden på skærmen, samt medfølgende lydfil.

Det er ikke muligt, at høre den lydfil, der forbindes med "OK god rejse", samt læse medfølgende OK besked på skærmen, hvis der ikke er foretaget et korrekt check ind. Når passageren hører lyden der forbindes med OK, samt ser medfølgende OK besked på skærmen, så betyder det at kortet er registreret som korrekt check ind. Der bliver afsat et elektronisk aftryk på Rejsekortet ved check ind og check ud, som ses i kortsekvensen, der efterfølgende kan ses af transaktionslisten fra det bagvedliggende backoffice-system (se vedlagt bilag af Rejsekort udskrift).

Såfremt Rejsekortet var blevet holdt længe nok op foran det blå punkt, til at blive registreret på Rejsekort standeren, så ville der være blevet vist en tekst besked på skærmen. Denne besked skal som udgangspunkt altid læses for at finde ud af om Rejsekortet er blevet registreret med et check ind eller ej. Siden klager ikke har hørt en fejl lyd eller læst en besked omkring fejl ved check ind, er det derfor sandsynligt, at klager ikke har holdt kortet op foran det blå punkt, længe nok til at det blev registreret. Det kan evt. tænkes at klager har stået i nærheden af en anden passager, som har foretaget et korrekt check ind, og at klager derfor har hørt den lyd der forbindes med korrekt check ind,

at såfremt Rejsekortet ikke kan benyttes, som rejsehjemmel til rejsen, så skal passageren købe en anden form for billet til Rejsen,

### **Under fanebladet "Check ind" findes disse informationer:**

#### **Bemærk**

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, hvis du har checket korrekt ind for den rejse, du er i gang med. Hvis du ikke har checket korrekt ind før rejsens start, svarer det til at rejse uden gyldig billet, og du risikerer at blive opkrævet en kontrolafgift.

## Enhver rejse starter med check ind

Hver gang du begynder en rejse eller skifter transportmiddel undervejs på rejsen, skal du checke ind med dit rejsekort på en check ind-kortlæser. Der er kortlæsere i busser og på stationer, og det er tydeligt markeret, hvilken kortlæser du skal bruge til check ind. Du kan også checke ind på de rejsekortautomater, der bl.a. står på metrostationer og DSBs stationer i de områder, hvor rejsekort kan bruges.



Når du checker ind ved rejsen start, trækkes der en **forudbetaling** på dit rejsekort. Derfor skal der være penge på dit rejsekort for, at du kan rejse. Saldoen på kortet skal som minimum svare til forudbetalingen for din rejse.

### Sådan checker du ind

Du checker ind ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ind-kortlæseren. Når dit check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, kvitterer kortlæseren med et "ding" og et "OK" på kortlæserens skærm. Nu har du checket ind og er klar til at rejse. Hvis du fjerner dit rejsekort for hurtigt fra Det Blå Punkt, når chippen ikke at registrere dit check ind. Så kvitterer kortlæseren med et "dong" og meddelelsen "Fejl. Prøv igen" på skærmen. Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt, indtil skærmen viser "OK", og du hører et "ding". Først da har du checket rigtigt ind.


Husk altid at orientere dig ved hjælp af både lydsignal og skærmtekst, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtigt ind og ud. Du kan høre udstyrets lyde, se skærbilleder samt læse mere om de forskellige scenarier [her](#).

## Under fanebladet "Kortlæserens lyde og beskeder" findes disse informationer:


Alt er OK
Hør lyd 
Hvad betyder lyden? 

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

<div style="background-color: #00bcd4; padding: 10px; border: 1px solid #00bcd4; margin-bottom: 5px;"> <p>←(Check ind)</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: white;">OK</p> <p style="font-size: 12px; color: white;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; color: #00bcd4;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #00bcd4; padding: 10px; border: 1px solid #00bcd4; margin-bottom: 5px;"> <p>▶(Check ind)</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: white;">OK</p> <p style="font-size: 12px; color: white;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; color: #00bcd4;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #9e9e9e; padding: 10px; border: 1px solid #9e9e9e; margin-bottom: 5px;"> <p>(Check ud)</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: white;">OK</p> <table style="font-size: 10px; color: white; margin-top: 5px;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; color: #9e9e9e;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

**Vær opmærksom** [Hør lyd](#)  [Hvad betyder lyden?](#) ▲

<p>(Check ind)</p> <p><b>OK</b></p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p>God rejse</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <p><b>OK - men check ud mangler</b></p> <p>Ny rejse startet</p> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ud)</p> <p><b>OK</b></p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table border="1"> <tr> <td>Rejse</td> <td>123,45 kr</td> </tr> <tr> <td>Saldo</td> <td>12,34 kr</td> </tr> </table> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

**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>	

at hvis klageren, som han oplyser, havde foretaget et korrekt check ind før møde med steward i Metroen, så ville det check ind, der er foretaget med steward som vidne kl. 10:08, have været et fortsat check ind. Det er det ikke. Som det fremgår af skærm beskeder ovenfor, så vil der ved et fortsat check ind stå "ok fortsat rejse" på skærmen. Både klageren samt steward oplyser, at ved dette check ind har der stået "ok god rejse" på skærmen, som er den besked der vises ved normalt check ind. Det fremgår tydeligt af Rejsekort udskrift, samt steward udsagn, at klageren først har foretaget et check ind efter kontrollen er foretaget.

at der findes 2 typer standere en til check ind og en til check ud. Dette fremgår af standerne. Der kan kun foretages et check ind på en check ind stander og der kan kun foretages et check ud på en check ud stander. Fejl besked vil fremgå, hvis der forsøges at foretage et check ind eller check ud på den forkerte type stander,

**Under fanebladet "Rejsekort udstyr" findes disse informationer:**



## Det Blå Punkt

Det Blå Punkt er rejsekorts kendetegn. Bag punktet sidder en sensor, der læser chippen i dit rejsekort, når du checker ind eller ud. Du finder Det Blå Punkt på alle kortlæsere og på rejsekortautomaternes læseenhed.



### Check ind-kortlæser

Med rejsekort starter du alle rejser med at checke ind. Det gør du ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en check ind-kortlæser, som findes på stationer og i busser. Når du hører et "ding" og ser et "OK" på kortlæserens skærm, er kortet læst og din rejse begyndt.

Du kan kende check ind-kortlæseren på et blåt "Ind" øverst til venstre på læseren og en blå skærm. Lægger du hånden oven på læseren, vil den desuden sige "Check ind" af hensyn til svagtseende.

### Check ud-kortlæser

Når du afslutter en rejse med rejsekort, skal du checke ud. Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en check ud-kortlæser. Når du hører et "ding" og ser din rejses pris på skærmen, er det registreret, at din rejse er afsluttet. På kortlæseren kan du også se saldoen på rejsekort.

Du kan kende check ud-kortlæseren på et orange "Ud" øverst til højre på læseren og en grå skærm. Lægger du hånden oven på læseren, vil den desuden sige "Check ud" af hensyn til svagtseende.



## Under fanebladet "Kontrol på rejsen" findes disse informationer:

### Sådan bliver du kontrolleret

Du kan opleve at blive kontrolleret med rejsekort helt ligesom med andre typer af kort eller billetter. Du finder rejsekort rejseregler [her](#) og rejsereglerne for de enkelte trafikkselskaber på deres egne hjemmesider.

Dit rejsekort bliver kontrolleret af bus-, tog- og metropersonale med en håndterminal. På den kan man bl.a. se, om – og hvor – du har checket ind. Ved kontrollen sættes et kontrolmærke på dit rejsekort, som fortæller hvor kontrollen har fundet sted.

### Værd at huske

Husk, at du skal checke ind for at begynde en rejse med rejsekort. Har du ikke checket ind, rejser du uden billet, og vil blive opkrævet en afgift, hvis du bliver kontrolleret undervejs på din rejse. Det samme gælder, hvis du rejser på et rejsekort med en anden kundetype end din egen (medmindre du rejser på en "dyrere" kundetype, fx som barn på et rejsekort med kundetypen voksen).

Husk også, at hvis du skifter transportmiddel undervejs på din rejse, SKAL du checke ind igen hver eneste gang, du skifter, fx fra bus til tog, fra tog til metro eller fra et tog til et andet.

Får kontrolpersonale mistanke om misbrug af et rejsekort, forbeholder trafikkselskaberne sig ret til at spærre kortet med øjeblikkelig virkning.

samt,

at i sagsbehandlingen tages der ikke hensyn til, om klageren har forsøgt, at gøre en indsats for at sikre gyldig rejsehjemmel. Det tages udgangspunkt i, om klageren har kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen. Klageren har ikke kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen. Det er klagerens eget ansvar, at sikre sig korrekt billet til hele rejsen og være opmærksom på om Rejsekortet bliver checket ind eller ej. Metroservice fastholder derfor kravet om det fulde beløb 750 kr.

### **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 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 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 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."



## **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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden 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.”

### **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 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.

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 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.

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 standerens 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.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand