

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

**Journalnummer:** 2014-0137

**Klageren:** XX  
4840 Nørre Alslev

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 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  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 18. marts 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 22. april 2014

**Sagens omstændigheder:**

Klageren rejste den 8. marts 2014 med metro fra Lufthavnen til Nørreport st. og blev efter metroen havde forladt Lufthavnen st. pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Den 18. marts 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun registrerede sit rejsekort på standeren og hørte en lyd, hvorfor hun gik ud fra, at det var ok samt, at hun vidste, at der var penge på kortet.

Den 30. marts 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet samt, at Rejsekort har kunnet oplyse, at klageren den pågældende dato ikke havde foretaget et check-ind i tidsrummet for kontrolafgiftens udstedelse.

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortnr.	Kortsekv.n r.	Rejsekv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
08-03-2014 10:50:29	08-03-2014 11:05:56	Check ud produkt		79	26	Nørre Alslev st.	VAL_07392 - 13D23E	EasyTrip	116.11	-28.00	50.00
08-03-2014 09:49:56	09-03-2014 14:38:11	Check ind produkt		78	26	Københavns Lufthavn, Kastrup st.	DSB-EAM-0040 - 090040	EasyTrip	144.11	0.00	0.00
08-03-2014 09:49:08	09-03-2014 14:38:11	Check ind produkt		77	26	Borup st.	DSB-EAM-0040 - 090040	EasyTrip	144.11	-50.00	50.00
08-03-2014 08:03:50	12-03-2014 15:02:13	Kontrol		76	25	Lergravsparken st.	MET-EAM-7017 - 097017	-	-	-	-
08-03-2014 08:03:43	12-03-2014 15:02:13	Kontrol		75	25	Lergravsparken st.	MET-EAM-7017 - 097017	-	-	-	-
08-03-2014 08:03:36	12-03-2014 15:02:13	Kontrol		74	25	Lergravsparken st.	MET-EAM-7017 - 097017	-	-	-	-
08-03-2014 08:03:16	12-03-2014 15:02:13	Kontrol		73	25	Lergravsparken st.	MET-EAM-7017 - 097017	-	-	-	-
08-03-2014 07:51:25	09-03-2014 14:03:02	Kontrol		72	25	Metro Lufthavnen	MET-EAM-7027 - 097027	-	-	-	-
25-06-2013 15:26:35	25-06-2013 15:33:33	Check ud produkt		71	25	Nørre Alslev st.	VAL_27985 - 13C735	EasyTrip	194.11	26.48	50.00
25-06-2013 15:21:25	28-06-2013 07:27:07	Kontrol		70	25	Eskilstrup st.	DSB-EAM-8050 - 098050	-	-	-	-

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og refusion af togbillettens pris mellem København H. og Nr. Alslev har til støtte herfor gjort gældende,

at hun netop var kommet til Danmark efter tre ugers ophold i Thailand og havde haft en lang rejse på et par døgn, hvor hun desværre ikke havde kunnet sove. Hun havde rejsekortet parat og skyndte sig lidt, da hun skulle nå toget til Nr. Aslev kl. 08.11 fra Københavns Hovedbanegård,

at hun ikke kan huske, om hun skulle med Metro eller S-tog, hvilket hun normalt ellers godt ved, men at der var nogle andre, der løb afsted og at hun spurgte dem, om de vidste om det kørte til Hovedbanegården, hvilket de bekræftede,

at hun registrerede sit rejsekort på standen og hørte en lyd, hvorfor hun gik ud fra, at det var ok, da hun ved, at der var penge på kortet,

at hun ikke er vant til at køre med tog, men er helt sikker på, at da hun havde kortet ved standen, sagde den en lyd,

at kontrolløren gav hende et girokort og spurgte, om han skulle stemple hendes kort ind igen og godt vidste, at hun skulle til Nr. Aslev,

at han fortalte hende, da hun fik afgiften, at hun ikke skulle stemple ind, hvorfor hun tog det næste tog mod Københavns Hovedbanegård,

at en ny kontrollør så hendes rejsekort og fortalte hende, at hun ikke havde trukket en billet, hvorpå hun fortalte, at hun netop havde fået en bøde og samtidig fået at vide, at hun ikke skulle checke ind. Hun fandt girokortet, men kontrolløren fortalte hende, at det ikke var gyldigt som rejsehjemmel,

at hendes tur til Nr. Aslev tog mere end 6,5 time og at hun i øvrigt altid betaler sine billetter og ikke havde nogen intentioner om at snyde,

at hun har meget få penge, er sygemeldt og har hævet noget pension for at tage på en rekreati-  
onsrejse, hvorfor hun er meget påpasselig med sine penge og altid betaler,

at hvis det havde været en check-ud-stander, så ville den også sige en lyd og den havde hun ikke  
forstået lyden af i sin træthed/forvirring. Der må være plads til den slags situationer,

at rejsekortssystemet heller ikke virkede, da hun tog af sted på sin rejse tre uger før,

at hun er blevet gjort bekendt med, at man kan få refunderet billetten, hvis man kan fremvise sin  
billet. Et tilbud som hun gerne ville tage imod, men at hun synes det er for svært / dyrt at rejse  
med DSB, når man måske skal betale for bøde og gebyrer,

at hun undrer sig over hvordan man gør i forhold til en blind person, som jo kun har lyden at gå  
ud fra,

at kontrolløren har skrevet bøde gældende til København, hvilket er en fejl fra hans side, da hun  
som tidligere nævnt skulle til Nørre Alslev samt

at hendes billet nu har kostet over 1000 kr. og en masse tid fra flere personer.

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

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

At man i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må acceptere at  
skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsæt-  
ning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområ-  
det. 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 ikke var checket ind på sit rejsekort, hvilket fremgår af rejsekortshistorikken,

at man ved at tage rejsekortet i brug, bekræfter at man har **læst** og **accepteret** rejsereglerne,

at uanset om klageren hørte en lyd, er man først checket korrekt ind, når dette fremgår af dis-  
playet, hvilket skal sikre, at man ikke fejlfortolker en lyd fra en nabo-stander (og dermed en anden  
kundes check ind/check ud),


at blinde og svagtseende kan købe et særligt årskort, der prismæssigt er langt mere attraktivt end  
rejsekort, og kan identificere om en stander er en check-ind eller check-ud stander ved at lægge  
hånden på standerens top og lytte til talemmeddelelsen, der oplyser standerens funktion. Dette er  
efter Metros vurdering ikke er relevant for nærværende sag, idet klager formodes at være seende.

## **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

## Fra www.Rejsekort.dk om check-ind:

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)



[Vis mere om denne besked](#)

▶(Check ind)



[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)



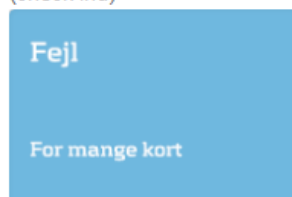
[Vis mere om denne besked](#)

◀(Check ind)



[Vis mere om denne besked](#)

▶(check ind)



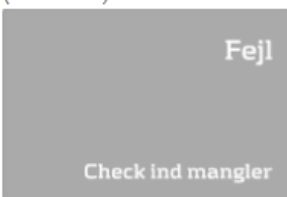
[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)



[Vis mere om denne besked](#)

◀(Check ud)



[Vis mere om denne besked](#)

▶(Check ud)



[Vis mere om denne besked](#)

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 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 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 check-ind, 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.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

### **Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Steward skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

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. 10

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 kortlæserne 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](http://rejsekort.dk) kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper.

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 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 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 Rejsekorts 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 ”Der 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-ind, 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, 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.

Da en kontrolafgift pålagt i metroen alene er gyldig som billet til rejse med metroen, hvilket også fremgår af selve kontrolafgiften, skulle klageren under alle omstændigheder betale for rejsen med DSB fra Kbh. H. til Nr. Alslev. Der er derfor intet grundlag for at godtgøre klagerens udgifter til denne del af rejsen.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun ikke checkede sit rejsekort ind, da hun steg på toget mod Nr. Alslev, men at togføreren gjorde dette for hende ved kontrol af hendes rejsehjemmel i toget. I overensstemmelse hermed fremgår det af klagerens rejsekorthistorik, at kortet blev checket ind i Borup kl. 09:49 og i Kastrup/Kbh. Lufthavn kl. 09:49. Ankenævnet går ud fra, at der er tale om det check-ind, som togføreren foretog.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust  
Nævnformand