

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2017-0210

**Klageren:** XX  
2100 København

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr., da klageren ved en fejl foretog et check ud i stedet for et skifte check ind.

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 19. juli 2017 med bus fra stoppestedet Kollundvej til Vestamager st., hvorfra han skulle videre med metro. Som rejsehjemmel anvendte han sit rejsekort, som han checkede ind i bussen ved stoppestedet Kollundvej. Da han ankom til Vestamager st., foretog han ved en fejl et check-ud i stedet for et skifte-check-ind, hvorefter han steg om bord på metroen uden at opdage fejlen. Efter at metroen havde forladt Bella Center st. var der kontrol af hans rejsehjemmel, hvor han klokken 16:02 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.

Klageren anmodede den 19. juli 2017 Metro service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde foretaget et check ind på Vestamager st.

Metro Service fastholdt den 21. juli 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var foretaget et korrekt check ind på rejsekortet og at det ifølge rejsereglerne skal foretages check ind inden rejsens begyndelse.

### Log fra rejsekortets rejsehistorik:

|                        |  |            |              |           |  |    |    |                |
|------------------------|--|------------|--------------|-----------|--|----|----|----------------|
| 19-07-2017<br>15:47:53 |  | 01-07-2017 | Kontrolmærke | Kontrol   |  | 71 |    | Sundby St.     |
| 19-07-2017<br>15:44:15 |  | 01-07-2017 | Check ud     | Check ud  |  | 70 | 24 | Vestamager St. |
| 19-07-2017<br>15:39:09 |  | 01-07-2017 | Check ind    | Check ind |  | 69 | 24 | Kollundvej     |

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund 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."*

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig 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.

Efter resultatet af denne analyse har Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på skifte check-ind, 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, men i stedet var checket ud.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende 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 ved omstigning, 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.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

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

**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 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)  |       |           |       |          |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <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; margin: 5px 0;">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? ▲

|  |  |   |       |           |       |          |
|--|--|---|-------|-----------|-------|----------|
| ◀ (Check ind)  | ▶ (Check ind)  | (Check ud)  |       |           |       |          |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo<br/>Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Ny rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo<br/>Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <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; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</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? ▲

|  |  |  |
|--|--|--|
| ◀ (Check ind)  | ▶ (Check ind)  | (Check ind)  |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| ◀ (Check ind)  | ▶ (check ind)   | (Check ind)   |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

|  |  |
|--|--|
| ◀ (Check ud)   | ▶ (Check ud)   |
| <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

” Jeg har korrekt anvendt rejsekort. Som det kan ses har jeg checket ind på Kollundvej. Der er registreret check ud på Vestamager St. på trods af jeg mindedes at have checket ind. Herudover er det ved enhver logik at jeg ikke tager til Vestamager St. for at checke ud. Herudover kan I verificere at jeg tidligere er blevet kontrolleret af rejseinspektør og at jeg ikke snyder. ”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for korrekt gyldig rejsehjemmel (kort eller billet), 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk) og på DOT's hjemmeside [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

Af informationstavlerne som forefindes på alle vore stationer, fremgår det blandt andet:



### Rejsekort 'Rejsekort'

Rejser du med rejsekort, skal du:

- Checke ind ved rejsens start
- Checke ind, hver gang du skifter transportmiddel
- Checke ud, når din rejse er slut

Hvis du ikke checker ind ved rejsens start eller ved skift, har du ikke gyldig rejsehjemmel.

Du kan bestille et rejsekort på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), og du kan købe rejsekorttypen 'Rejsekort Anonymt' samt tanke dit rejsekort op i rejsekortautomaterne på alle metrostationer. Læs mere på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Det er billigere at rejse på rejsekort end med enkeltbillet. Du får også 20% rabat, hvis du rejser kl. 11-13, kl. 18-07 og på lør-, søn- og helligdage. Dette gælder dog ikke alle typer rejsekort.

Bemærk, at der findes standere til 'check ind ekstra' (til cykler, børn eller flere personer) på alle stationer. På [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan du se, hvor mange penge du skal have stående på dit rejsekort for at tjekke flere ind.

To travel using Rejsekort, you must:

- check in at the beginning of the trip
- check in each time you change to a new means of transport
- check out when your trip is completed

Your ticket is not valid if you do not check in at the beginning of the trip or when changing means of transport.

You can order a Rejsekort at [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), and you can buy a Rejsekort Anonymous and reload your Rejsekort at the Rejsekort machines at all Metro stations. Read more at [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

It is cheaper to travel by Rejsekort than by purchasing a single ticket. In addition, you receive a 20% discount if you travel on weekdays between the hours of 11:00am - 1:00pm or 6:00pm - 7:00am, and all day on Saturdays, Sundays and holidays. The discount does not apply to all kinds of Rejsekort.

Please note that "check ind ekstra" stands are found at all stations, where you can use a Rejsekort to check in bicycles, children and additional passengers.

At [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), you can see how much money you must have on your Rejsekort to check in additional passengers.



### Kontrolafgift

Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort samt rejse i spærretiden for dem, der rejser på pensionistkort eller med cykel, medfører en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Remember that you are responsible for ensuring that you have a valid ticket or valid card for the trip before boarding, both for you and any accompanying travellers. A penalty fare will be charged for travelling without a valid ticket or card.

A penalty fare will also be charged for travel using a pensioner pass outside of the valid hours and for travelling with a bicycle outside of the permitted hours – please note that continued travel with a bicycle during these hours will not be permitted. Travel with bicycles is not permitted on weekdays between the hours of 7:00 am - 9:00am and 3:30pm - 5:30pm, except in the months of June, July and August. Pensioner passes cannot be used for travel on weekdays between the hours of 7:00am - 9:00am.

Please refer to [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) and the travel rules for the applicable penalty fares and additional information.



### Kontakt og information

Contact and information

Du kan finde mere information om rejseregler m.v. på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) eller ved at benytte de gule opkaldspunkter, som du finder på perroner og i tog, eller ved at benytte infoknapperne på billetautomaten.

Du kan også ringe til kundeservice på telefon 70 15 70 00.

You can find more information about travel rules, etc. at [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk), by using the yellow call points found on the platforms and in the trains, or by using the information buttons on the ticket machine.

You can also call customer service on (+45) 70 15 70 00.

Af de fælles landsdækkende rejseregler <http://dinoffentligetransport.dk/media/2561/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> fremgår det blandt andet:

#### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

#### 2.7. Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, fx hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (fx. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (fx. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

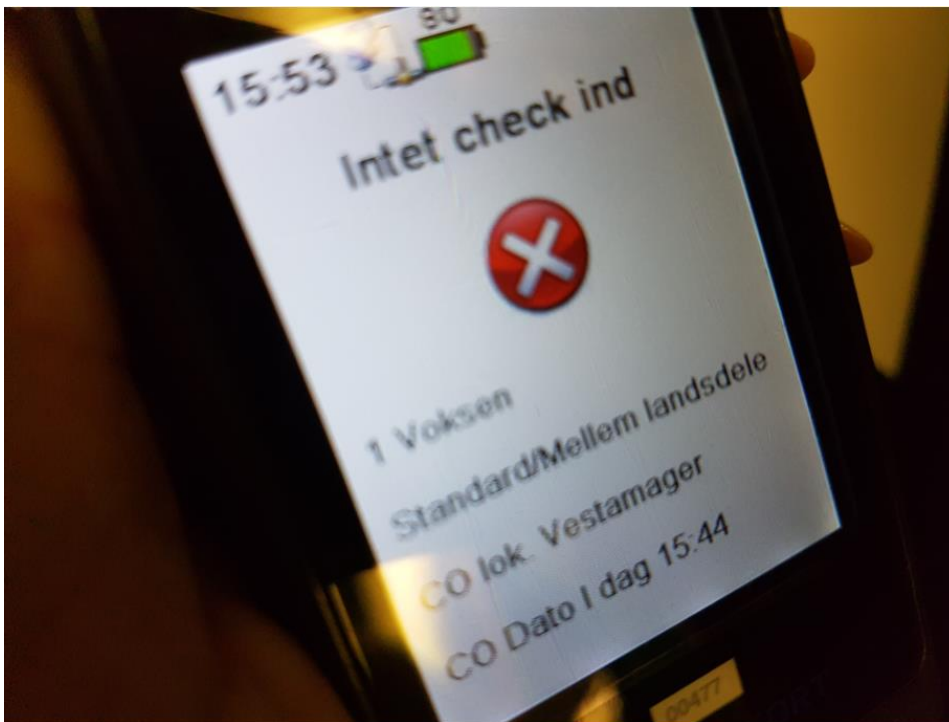
I den konkrete klagesag er der udstedt en kontrolafgift den 19. juli 2017, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Af nedenstående udklip af klagers rejsehistorik fremgår det, at der er foretaget check ind på Kollundvej kl. 15:39:09 og check ud på Vestamager station kl. 15:44:15.

| Reg. udstyr dato/kl. | Reg. system dato/kl. | Regnskabsperiode | Handlingstype | Transakt. type | Kortnr. | Kortsekv. nr. | Rejse-sekv. nr. | Lokation       | Udstyr / -nr.        | Produkttype | Restsaldo | E-pung ændring | Transakt. beløb | Forudbetaling |
|----------------------|----------------------|------------------|---------------|----------------|---------|---------------|-----------------|----------------|----------------------|-------------|-----------|----------------|-----------------|---------------|
| 19-07-2017 15:48:34  | 20-07-2017 13:25:14  | 01-07-2017       | Kontrolmærke  | Kontrol        |         | 74            |                 | Sundby St.     | MET-EAM-7017 - 97017 |             | 0,00      | 0,00           | 0,00            | 0,00          |
| 19-07-2017 15:48:22  | 20-07-2017 13:25:14  | 01-07-2017       | Kontrolmærke  | Kontrol        |         | 73            |                 | Sundby St.     | MET-EAM-7017 - 97017 |             | 0,00      | 0,00           | 0,00            | 0,00          |
| 19-07-2017 15:48:11  | 20-07-2017 13:25:14  | 01-07-2017       | Kontrolmærke  | Kontrol        |         | 72            |                 | Sundby St.     | MET-EAM-7017 - 97017 |             | 0,00      | 0,00           | 0,00            | 0,00          |
| 19-07-2017 15:47:53  | 20-07-2017 13:25:14  | 01-07-2017       | Kontrolmærke  | Kontrol        |         | 71            |                 | Sundby St.     | MET-EAM-7017 - 97017 |             | 0,00      | 0,00           | 0,00            | 0,00          |
| 19-07-2017 15:44:15  | 19-07-2017 15:51:48  | 01-07-2017       | Check ud      | Check ud       |         | 70            | 24              | Vestamager St. | VAL_21436 - 13C584   | EasyTrip    | 78,00     | 10,00          | -10,00          | 25,00         |
| 19-07-2017 15:39:09  | 19-07-2017 20:18:34  | 01-07-2017       | Check ind     | Check ind      |         | 69            | 24              | Kollundvej     | VAL_09056 - 13Z776   | EasyTrip    | 68,00     | -25,00         | 25,00           | 25,00         |
| 18-07-2017 17:08:31  | 18-07-2017 18:03:26  | 01-07-2017       | Check ud      | Check ud       |         | 68            | 23              | Ugandavej      | VAL_07456 - 133280   | EasyTrip    | 93,00     | 10,00          | -10,00          | 25,00         |
| 18-07-2017 16:58:15  | 18-07-2017 18:03:28  | 01-07-2017       | Check ind     | Check ind      |         | 67            | 23              | Ørestad St.    | VAL_07452 - 1334D1   | EasyTrip    | 83,00     | -25,00         | 25,00           | 25,00         |
| 18-07-2017 15:57:53  | 18-07-2017 18:21:39  | 01-07-2017       | Check ud      | Check ud       |         | 66            | 22              | Ørestad St.    | VAL_09069 - 13430C   | EasyTrip    | 108,00    | 10,00          | -10,00          | 25,00         |

Som det fremgår af klagers fremsendte billede (bilag 1 a) taget af stewardens PDA kl. 15:53, fremgår det, at der ikke var foretaget check ind på rejsekortet - seneste foretagne registrering på rejsekortet var et check ud (CO = Check Out) på Vestamager kl. 15:44.

Bilag 1 a:



Det er således uomtvisteligt

- at der var ikke er foretaget check ind på rejsekortet
- at der ikke i kontrolsituation kunne fremvises gyldig rejsehjemmel
- at kontrolafgiften på baggrund af ovenstående blev korrekt pålagt

Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, men idet vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling eller om der tidligere har været foretaget korrekt check ind, når klager er blevet kontrolleret – vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen den 19. juli 2017 kunne forevises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet.

Baseret på ovenstående fastholder vi således vort krav på kr. 750,-. ”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævnensformand