

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0152
- Klageren:** XX  
1054 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 375 kr. grundet manglende check-ind af klagerens hund
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke fik en advarsel fra standen om for lav saldo
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 375 kr., men skal godtgøre klagerens udgift på 160 kr. til klagegebyret.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren den 14. juli 2020 skulle rejse med Metroen sammen med sin hund fra Islands Brygge st. til Sundby st., ville han, som han plejede, checke sig selv og hunden ind på sit rejsekort anonymt. Da saldoen på rejsekortet imidlertid var kommet ned på 84,48 kr., var den for lav til at checke begge ind, da der kræves en minimumssaldo på 105 kr. for at checke både en voksen og en hund ind samtidig på et rejsekort anonymt, idet forudbetalingen for en voksen er 70 kr. og for en hund er 35 kr.

Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at han aktiverede en check-ind-ekstra stander, hvilket er fremhævet ved den gule bjælke i historikken vist herunder, men herefter blev kun klageren checket ind, hvilket ses ved den blå bjælke, hvoraf fremgår, at der blev trukket en forudbetaling for én voksen på 70 kr.

Klagerens rejsekorthistorik fra Back Office:

| Reg. udstyr dato/kl.   | Modtaget. system dato/kl. | Regnskabsperiode | Handling     | Transakt.type | Kortnr. | Kortsekv.nr. | Rejseseqv.nr. | Lokation           | Udstyr / -nr.            | Produkttype | Saldo  | E-pung ændring |
|------------------------|---------------------------|------------------|--------------|---------------|---------|--------------|---------------|--------------------|--------------------------|-------------|--------|----------------|
| 09-07-2020<br>13:20:20 | 09-07-2020<br>13:30:11    | 01-07-2020       | Tank-op      | Tank-op       |         | 397          |               | Kongens Nytorv St. | MET_Kgn_RVM_101 - 047010 |             | 110,88 | 100,00         |
| 09-07-2020<br>13:23:04 | 09-07-2020<br>13:33:38    | 01-07-2020       | Check ind    | Check ind     |         | 398          |               | Kongens Nytorv St. | VAL_21122 - 13F32B       | EasyTrip    | 110,88 | 0,00           |
| 09-07-2020<br>13:23:04 | 09-07-2020<br>13:33:38    | 01-07-2020       | Check ind    | Check ind     |         | 399          | 146           | Kongens Nytorv St. | VAL_21122 - 13F32B       | EasyTrip    | 5,88   | -105,00        |
| 09-07-2020<br>14:28:32 | 09-07-2020<br>14:33:37    | 01-07-2020       | Check ud     | Check ud      |         | 400          | 146           | Kongens Nytorv St. | VAL_21124 - 13CF6D       | EasyTrip    | 84,48  | 78,60          |
| 14-07-2020<br>09:09:56 | 14-07-2020<br>09:19:53    | 01-07-2020       | Check ind    | Check ind     |         | 401          |               | Islands Brygge St. | VAL_23787 - 13F74C       | EasyTrip    | 84,48  | 0,00           |
| 14-07-2020<br>09:09:56 | 14-07-2020<br>09:19:53    | 01-07-2020       | Check ind    | Check ind     |         | 402          | 147           | Islands Brygge St. | VAL_23787 - 13F74C       | EasyTrip    | 14,48  | -70,00         |
| 14-07-2020<br>09:15:39 | 14-07-2020<br>09:36:32    | 01-07-2020       | Kontrolmærke | Kontrol       |         | 402          | 147           | Sundby St.         | MARK_49426 - 09B1FD      |             | 0,00   | 0,00           |
| 14-07-2020<br>09:16:02 | 14-07-2020<br>09:36:32    | 01-07-2020       | Kontrolmærke | Kontrol       |         | 402          | 147           | Sundby St.         | MARK_49426 - 09B1FD      |             | 0,00   | 0,00           |
| 14-07-2020<br>09:18:22 | 14-07-2020<br>09:35:06    | 01-07-2020       | Check ud     | Check ud      |         | 403          | 147           | Sundby St.         | VAL_23827 - 13CCCE       | EasyTrip    | 66,88  | 52,40          |
| 23-07-2020<br>14:36:38 | 23-07-2020<br>14:45:23    | 01-07-2020       | Tank-op      | Tank-op       |         | 404          |               | Islands Brygge St. | MET_Isb_RVM_101 - 047014 |             | 266,88 | 200,00         |

Ved efterfølgende kontrol ombord på Metroen blev klageren kl. 09:17 pålagt en kontrolafgift på 375 kr., fordi han ikke havde gyldig rejsehjemmel til hunden.

Klageren anmodede den 16. juli 2020 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde checket såvel sig selv som hunden ind på sit rejsekort på check-ind-ekstra-standeren, som han havde gjort så mange gange før. Han bad Metro Service om at tjekke videoovervågningen, idet det heraf måtte fremgå, at han havde checket korrekt ind både for sig selv og for hunden.

Den 20. juli 2020 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til den lave saldo på klagerens rejsekort som årsag til det manglende check-ind for hunden. Metro Service anførte endvidere, at de ikke havde mulighed for at tilgå videoovervågningen som et led i sagsbehandlingen, da videoovervågningen alene sker af sikkerhedshensyn og kun kan tilgås af politiet.

## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Metro Service har under ankenævns sagen oplyst, at klageren under check-ind-forløbet fik en fejllyd (øv-lyden) fra standeren, da saldoen var for lave til at checke både klageren og hans hund ind. Dette har klageren bestridt. Sekretariatet har derfor anmodet Metro Service om at få tilsendt data

fra check-ind-ekstra-standeren for at få vist, hvilke valg klageren foretog på standen. Metro Service har indsendt følgende:

” Historikudtrækket for klagerens rejsekort fra den benyttede stander den 14. juli 2020 viser:

|    |                     |               |        |                                   |  |                                    |
|----|---------------------|---------------|--------|-----------------------------------|--|------------------------------------|
| 14 | 14-07-2020 09:09:49 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_IN_SERVICE                    | Text: EKSTRA                       |
| 15 | 14-07-2020 09:09:51 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_INIT_CONFIG                   | Text: Brug knapp                   |
| 16 | 14-07-2020 09:09:54 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_CONFIG                        | Text: Hold rejse                   |
| 17 | 14-07-2020 09:09:56 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Successfull ticketing transaction | Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN | Card number : <input type="text"/> |
| 18 | 14-07-2020 09:09:56 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Successfull ticketing transaction | Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN | Card number : <input type="text"/> |
| 19 | 14-07-2020 09:09:56 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Transaction time                  | Transaction time                                       | TTIM51: 34                         |
| 20 | 14-07-2020 09:09:57 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK                            | Text: OK                           |

Til sammenligning er nedenfor indsat 2 tilfældigt valgte korrekte check ind ekstra transaktioner fra andre kunder fra samme stander fra samme dag:

|    |                     |               |        |                                   |  |                                    |
|----|---------------------|---------------|--------|-----------------------------------|--|------------------------------------|
| 33 | 14-07-2020 09:25:53 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_IN_SERVICE                    | Text: EKSTRA                       |
| 34 | 14-07-2020 09:25:54 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_INIT_CONFIG                   | Text: Brug knapp                   |
| 35 | 14-07-2020 09:25:56 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_CONFIG                        | Text: Hold rejse                   |
| 36 | 14-07-2020 09:25:57 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK                            | Text: OK                           |
| 37 | 14-07-2020 09:25:57 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Successfull ticketing transaction | Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN | Card number : 30843 [redacted] 6 5 |
| 38 | 14-07-2020 09:25:57 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Successfull ticketing transaction | Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN | Card number : 30843 [redacted] 6 5 |
| 39 | 14-07-2020 09:25:57 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Transaction time                  | Transaction time                                       | TTIM51: 30                         |

|    |                     |               |        |                                   |  |                                    |
|----|---------------------|---------------|--------|-----------------------------------|--|------------------------------------|
| 67 | 14-07-2020 09:49:37 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_IN_SERVICE                    | Text: EKSTRA                       |
| 68 | 14-07-2020 09:49:39 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_INIT_CONFIG                   | Text: Brug knapp                   |
| 69 | 14-07-2020 09:49:42 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_CONFIG                        | Text: Hold rejse                   |
| 70 | 14-07-2020 09:49:45 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Screen displayed                  | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK                            | Text: OK                           |
| 71 | 14-07-2020 09:49:45 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Successfull ticketing transaction | Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN | Card number : 30843 [redacted] 4 3 |
| 72 | 14-07-2020 09:49:45 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Successfull ticketing transaction | Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN | Card number : 30843 [redacted] 4 3 |
| 73 | 14-07-2020 09:49:45 | Isb VAL_23787 | 13f74c | Transaction time                  | Transaction time                                       | TTIM51: 32                         |

Som det fremgår af klagerens transaktioner, er der ikke (i modsætning til de 2 nederste eksempler) efter **Text: EKSTRA → Brug knapp → Hold rejse ...** foretaget en godkendelse af det tilvalgte ved at bruge +- tasten.

Historikken peger således på, at klageren har ageret som vist i video 2.

Vi har i vores tidligere svar desværre alene forholdt os til det af klager oplyste, at han havde forsøgt korrekt check ind, hvorfor vi i vores argumentation gjorde gældende, at klageren havde fået ”ØV-lyden” samt beskeden ”Saldo for lav”.

Den indhentede historik fra standen viser imidlertid, at klageren aldrig godkendte det ønskede check ind for sin hund, hvorfor han modtog ”OK-lyden” samt teksten ”God rejse”.

Vi skal dog henvise til, at det i displayet har fremgået ”1 voksen”.

Vi skal afslutningsvis igen påpege, at det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel for sig selv og eventuelle medrejsende inden påstigning sker.

Havde klageren således tjekket standen display, ville han have kunnet se, at der kun var foretaget check ind for ham selv = 1 voksen.”

Klageren har hertil indsendt følgende bemærkninger:

” Metro skriver:

Vi har i vores tidligere svar desværre alene forholdt os til det af klager oplyste, at han havde forsøgt korrekt check ind, hvorfor vi i vores argumentation gjorde gældende, at klageren havde fået ”ØV-lyden” samt beskeden ”Saldo for lav”.

Svar

Det virker som om, at de virkelig har indhentet et andet udtræk end det som de gav mig - det virker ikke helt troværdigt.

Metro skriver:

Den indhentede historik fra standeren viser imidlertid, at klageren aldrig godkendte det ønskede check ind for sin hund, hvorfor han modtog "OK-lyden" samt teksten "God rejse".

Svar:

Jeg har jo godkendt min hund. Igen det viser det første udtræk, som de sendte til mig!

Metro skriver:

Vi skal dog henvise til, at det i displayet har fremgået "1 voksen".

Svar: Igen, hvem ser lige det og kan nå at se det?

Metro skriver efter screenshots:

"Havde klageren således tjekket standerens display, ville han have kunnet se, at der kun var foretaget check ind for ham selv = 1 voksen"

Svar:

Det er simpelthen ikke muligt at læse på displayet, hvad der står - det går simpelthen så mega hurtigt og virker kun som et lysglimt men igen så skulle "øv-lyden/brummen kunne høres og det gjorde den ikke. Det virker så nemt, når man får en udskrift eller screen af et forløb men I kender selv, at når der er mange mennesker omkring en, så står man da ikke og tjekker om der er penge på ens kort, men man hører øv-lyden ret højt og reagerer på den.

Det virker bare så underligt, at metro finder et andet screenshot af standerens historik og at de nu ændre deres forklaring!"

Metro Service har endvidere indsendt videoer af to forskellige check-ind-forløb for én voksen og én hund med et rejsekort, hvor saldoen er på 100 kr. I den ene video udføres check-ind-forsøget forkert, idet tilvalget af én hund ikke bekræftes med "+1", hvorved kun én voksen checkes ind. I den anden video udføres check-ind-forsøget korrekt, idet der vælges både én voksen og én hund, men check-ind-forsøget afvises på grund af for lav saldo på rejsekortet, og check-ind-standerens display viser teksten "for lav saldo" og afgiver fejl-lyden (øv-lyden).

Videoerne har været sendt til klageren og er blevet forelagt for ankenævnet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortssystemet. Der blev 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 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 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 en hund ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sin hund korrekt ind på sit rejsekort på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet et check-ind af hunden ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler og af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at der er checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind af klagerens hund blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at saldoen på klagerens rejsekort var for lav til at checke både klageren selv og hans hund ind på kortet. Ifølge klageren fik han ikke en advarsel fra check-ind-standeren om for lav saldo. Data fra den check-ind-ekstra-stander, som klageren benyttede, viser, at klageren ved sit check-ind-forsøg ikke bekræftede check-ind af én hund med "+"-knappen, hvorfor standeren kun registrerede check-ind af klageren selv. Da saldoen på rejsekortet var tilstrækkelig til check-ind af én voksen, fik klageren således ikke en advarsel om for lav saldo.

Hvis klageren havde checket korrekt ind på check-ind-ekstra-standeren ville det have fremgået af displayet med et 1-tal ud for ikonet med en voksen og et 1-tal ud for ikonet for en hund. Desuden ville standeren vise teksten "1 voksen, 1 hund, ok – god rejse", hvis saldoen ikke var for lav. Men da klagerens saldo *var* for lav, ville han have fået "øv"-lyden kombineret med tekst om, at saldoen var for lav, og at rejsekortet skulle tanke op.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og det er derfor ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften til hunden.

Ankenævnet bemærker, at det var misvisende for klageren, når Metro Service i sit svar i førsteinstansbehandlingen anførte, at klagerens check-ind af hunden blev afvist på grund af for lav saldo på rejsekortet, når den faktiske årsag var, at klageren kun checkede sig selv ind og slet ikke fik aktiveret et check-ind-ekstra for hunden. På baggrund af Metro Services begrundelse, hæftede klageren sig ved, at han burde have fået en advarsel fra check-ind-standeren om, at saldoen var for lav til check-ind af både ham og hunden, hvilket han ikke gjorde.

Da det ikke kan afvises, at klageren ville have valgt ikke at gå videre med sin klage til ankenævnet, hvis han havde fået den rette begrundelse fra Metro Service om, hvorfor hans hund ikke var checket ind, finder ankenævnet, at Metro Service skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

## **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 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne og unge og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Ifølge Metro fik jeg en kontrolafgift for, at: "Du har modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi du ikke havde foretaget et korrekt check ind for din hund på dit rejsekort."

Metro har endvidere kontaktet Rejsekort A/S, som kunne oplyse via historikken på kortet, at jeg havde korrekt: "Historikken viser, at du får aktiveret check ind ekstra funktionen på rejsekortautomaten", men fordi at der åbenbart ikke er penge nok på rejsekortet (der var 84,48 kr. mod at der skulle have været 105 kr.), så: "der checkes kun ind for én rejsende". Jeg ser på rejsekortautomaten, at den "siger" "God Rejse", og tror derved, at alt er i orden! Normalt når der ikke er penge nok på ens rejsekort, så "brummer" rejsekortautomaten, men det gjorde den ikke i dette tilfælde. Jeg tager derfor metroen i god tro på, at alt er i orden. Min klage er derfor ikke kun om kontrolafgiften men også af principiel art. For jeg har ikke på nogen som helst måde prøvet at snyde, men fulgt alle regler og tjekket min hund ind ved at aktivere "ekstra funktionen". Burde rejsekortautomaten ikke brumme og derved gøre mig opmærksom på, at der ikke var penge nok på kortet? For selvom at Metro skriver, at det er mit ansvar, at der er penge nok på kortet, så er jeg af den overbevisning, at det i praksis er umuligt at efterleve. Tænk hvis blot 1% af alle rejsende tjekker, om der er penge nok på deres rejsekort? Det ville skabe et kæmpekaos og mega lange køer med de få steder, hvor man kan oplade sit rejsekort, og man stoler jo også på Metro, at deres rejsekortautomater "brummer", og derved fortæller, at der er penge nok på kortet. Er det ikke hele formålet med, at de brummer? Burde rejsekortautomaterne ikke brumme, når der ikke er penge nok på ens rejsekort til også at omhandle en ekstra hund, når nu rejsekortet sagtens kan se af ens historik, at jeg har aktiveret ekstra funktionen og gerne betaler for min hund?

Endelig så skriver Metro, at: Når man godkender sit check ind ekstra vil det også blive vist på skærmen hvor mange, der er checket ind. I dit tilfælde ville der stå 'OK. 1 voksen 1 hund' hvis dit check ind ekstra var sket korrekt" Men der er da ingen rejsende, der når at se det på rejsekortautomaterne for det går da sindsygt hurtigt og da der tilmed står "God Rejse", så tror man da, at alt er i orden.

Hvis jeg bevidst havde snydt, ja, så skulle jeg selvfølgelig have en kontrolafgift, men jeg mener, at jeg har handlet i god tro og kan tilmed bevise, at jeg havde aktiveret ekstrafunktionen for min hund! Derfor bør Metro i fremtiden sikre, at deres rejsekortautomater i fremtiden også "brummer", når der ikke er penge

nok på ens rejsekort ved ekstra personer, cykler og hunde + børn. Det kan ikke være meningen, at alle skal tjekke sit rejsekort, når alle i praksis ved, at det at køre med metro foregår ret hurtigt, og man har da ikke tid til at tjekke, hvad der står på en rejsekortautomat på toppen, når der står andre i kø og ånder en langt ned i nakken!”

### Indklagede anfører følgende:

” Klager har fået udstedt en kontrolafgift den 14. juli 2020 kl. 09:17, idet hans hund Leikur ikke var checket med ind på rejsekortet.

Det skal indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig 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 hund udgør 375 kr. 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 metrostationer 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 <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af de fælles landsdækkende rejseregler ( [https://dinoffentligetransport.dk/media/2208/faelles\\_landsdaekkende\\_rejseregler\\_01062019.pdf](https://dinoffentligetransport.dk/media/2208/faelles_landsdaekkende_rejseregler_01062019.pdf) ) fremgår det under pkt. 2.7.1 blandt andet:

#### 2.7. Kontrolafgift

##### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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, f.eks. 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 (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1<sup>o</sup> eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Idet klager anvender et anonymt rejsekort, kræves det, at saldoen er minimum 105 kr., hvis både han og hans hund skal checkes ind på rejsekortet.  
70 kr. for sig selv og 35 kr. for hunden Leikur.

Den konkrete dag var saldoen på klagerens rejsekort kun 84,48, hvorfor alene han, blev checket ind.

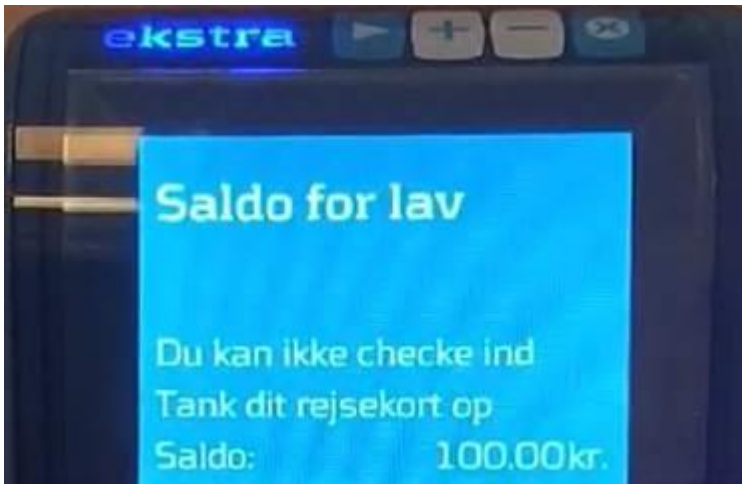
Rejsekortshistorik:

| Reg. udstyr dato/kl. | Modtaget, system dato/kl. | Regnskabsperiode | Handling     | Transakt.type | Kortnr. | Kortsekv.nr. | Rejsekv.nr. | Lokation           | Udstyr / -nr.            | Produkttype | Saldo  | E-pung ændring |
|----------------------|---------------------------|------------------|--------------|---------------|---------|--------------|-------------|--------------------|--------------------------|-------------|--------|----------------|
| 09-07-2020 13:20:20  | 09-07-2020 13:30:11       | 01-07-2020       | Tank-op      | Tank-op       |         | 397          |             | Kongens Nytorv St. | MET_Kgn_RVM_101 - 047010 |             | 110,88 | 100,00         |
| 09-07-2020 13:23:04  | 09-07-2020 13:33:38       | 01-07-2020       | Check ind    | Check ind     |         | 398          |             | Kongens Nytorv St. | VAL_21122 - 13F32B       | EasyTrip    | 110,88 | 0,00           |
| 09-07-2020 13:23:04  | 09-07-2020 13:33:38       | 01-07-2020       | Check ind    | Check ind     |         | 399          | 146         | Kongens Nytorv St. | VAL_21122 - 13F32B       | EasyTrip    | 5,88   | -105,00        |
| 09-07-2020 14:28:32  | 09-07-2020 14:33:37       | 01-07-2020       | Check ud     | Check ud      |         | 400          | 146         | Kongens Nytorv St. | VAL_21124 - 13CF6D       | EasyTrip    | 84,48  | 78,60          |
| 14-07-2020 09:09:56  | 14-07-2020 09:19:53       | 01-07-2020       | Check ind    | Check ind     |         | 401          |             | Islands Brygge St. | VAL_23787 - 13F74C       | EasyTrip    | 84,48  | 0,00           |
| 14-07-2020 09:09:56  | 14-07-2020 09:19:53       | 01-07-2020       | Check ind    | Check ind     |         | 402          | 147         | Islands Brygge St. | VAL_23787 - 13F74C       | EasyTrip    | 14,48  | -70,00         |
| 14-07-2020 09:15:39  | 14-07-2020 09:36:32       | 01-07-2020       | Kontrolmærke | Kontrol       |         | 402          | 147         | Sundby St.         | MARK_49426 - 09B1FD      |             | 0,00   | 0,00           |
| 14-07-2020 09:16:02  | 14-07-2020 09:36:32       | 01-07-2020       | Kontrolmærke | Kontrol       |         | 402          | 147         | Sundby St.         | MARK_49426 - 09B1FD      |             | 0,00   | 0,00           |
| 14-07-2020 09:18:22  | 14-07-2020 09:35:06       | 01-07-2020       | Check ud     | Check ud      |         | 403          | 147         | Sundby St.         | VAL_23827 - 13CCCE       | EasyTrip    | 66,88  | 52,40          |
| 23-07-2020 14:36:38  | 23-07-2020 14:45:23       | 01-07-2020       | Tank-op      | Tank-op       |         | 404          |             | Islands Brygge St. | MET_Isb_RVM_101 - 047014 |             | 266,88 | 200,00         |

Af historikken ovenfor fremgår det, at klager ganske rigtigt har benyttet en check ind ekstra stander (denne aktiveres ved kortsekv.nr.401, markeret med gult), men idet saldoen (kortsekvens 401, markeret med grønt) kun er 84,48 kan Leikur ikke checkes med ind og af displayet har det fremgået, at saldoen var for lav til at foretage det ønskede valg, samt at der skulle tankes op med 100 kr.. Samtidig har standeren givet "øvelyen"/"ej godkendt lyden" – standeren har således givet den brummelyd, som klageren efterlyser:







Idet saldoen er for lav til også at checke Leikur ind, bliver alene klageren checket ind på rejsekortet (kortsekvens 402, markeret med blå).

Der **er** således givet advarsel om fejl både akustisk (ved brummelyden) og visuelt (på displayet = Saldo for lav).

Af historikken har vi noteret os, at klager tidligere har foretaget check ind af sig selv og Leikur, og det må således antages, at han er bekendt med, hvad displayet skal vise, hvis der er foretaget korrekt check ind af 1 Voksen og 1 Hund (eksempel indsat nedenfor), samt hvordan "godkendt-lyden = OK. God rejse" skal lyde.



Det er en rigtig ærgerlig situation, klager er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der måtte være handlet i god eller ond tro, om det måtte være første gang, der udstedes en kontrolafgift til en kunde, om kunden er ung eller studerende, om der måtte være tale om en senior eller turist, vi forholder os alene til det faktum, at det er passagerens eget ansvar inden påstigning, at sikre sig gyldig rejsehjemmel til sig selv og eventuelle medrejsende.

Baseret på ovenstående anser vi således kontrolafgiften dels korrekt udstedt og dels korrekt fastholdt, og vi opretholder derfor vort krav på 375 kr.”

### **Hertil har klageren bemærket:**

” Min klage går rent principelt på, hvad der kan forventes, og hvad der rent praktisk er muligt. Dvs. at selv om, at det ifølge Metro er brugerens pligt til selv at kontrollere, at der er penge nok på ens rejsekort, når rejsen påbegyndes, så fungerer det jo ikke i praksis, for ingen går hen for at tjekke, hvad der er på ens rejsekort inden en rejse påbegyndes, og derfor er det bla. brummelyden, der gør én opmærksom på, om der er nok penge på rejsekortet. Når denne brummelyd ikke virker, så er det problematisk, for man har jo ingen mulighed for at se på kortet, om der er penge nok på det. I dette tilfælde var der ingen brummelyd, da jeg brugte det for min hund og undertegnede, og jeg så ingen tekst, hvorpå der stod, at min hund ikke var tjekket ind.

Jeg vil godt gentage, som jeg også skrev tidligere, at jeg hørte ikke nogen som helst brummelyd og så ikke det viste billede, hvor der står "saldo er for lav" (sidste billede nr. 3). Hvis jeg havde det, så var jeg selvfølgelig gået hen og tanket op. Det er jo det, som hele klagen handler om - at jeg ikke er blevet gjort opmærksom på, at der ikke var penge nok på mit rejsekort.

Et er, hvad der elektronisk påstås, at have fundet sted, men noget andet er, hvad der faktisk er "sket". Der er en grund til, at jeg står og taster for at få min hund registreret, og der er en grund til, at jeg bliver fuldstændig paf, da jeres kontrollør fortæller, at jeg ikke har tjekket min hund ind og endvidere selv fortalte mig, at man vil via jeres video-overvågningskamera kunne se, hvad der rent faktisk er sket! Normalt er denne brummelyd meget høj, og er slet ikke til at undgå at høre, men det var bare ingen brummelyd! I videoen vil man kunne se, at jeg har tjekket min hund og mig selv ind og gjort at som man nu skal og ikke reagerer på nogen som helst brummelyd, for der var ingen.

Endvidere viser denne klage jo også, at jeg føler, at jeres system rent praktisk har fejlet, og at I nu påstår, at jeg lyver, hvilket ikke er tilfældet, da jeg hverken er døv eller har nedsat hørelse - derfor bør I rette det i jeres system, at der brummes, hvis person/hund/cykel/barn nummer to ikke kan tjekkes ind, hvis der ikke er penge nok på. I kan opstille nok så mange informationstavler etc., og I kan vise nok så mange billeder, men jeres system har i dette tilfælde bare ikke virket.

Måske holder I fast ved jeres afgørelse, fordi at det vil være ret dyrt at ændre eller også har det kun været ved denne ene stander, hvilket nok ikke er tilfældet.

Uanset hvordan denne sag ender, så føler jeg mig mega uretfærdig behandlet af Metro - især fordi at jeg netop ikke har prøvet at snyde - for hvem gider snyde for den ekstra udgift, som min elskede hund koster at køre i metro? Ikke mig!”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved