

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2021-0053

**Klageren:** XX  
3520 Farum

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort ved kontrollen

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun sikrede sig at være checket korrekt ind, og at det må være fejl ved udstyret, at kortet blev checket ud efterfølgende. Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, 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.

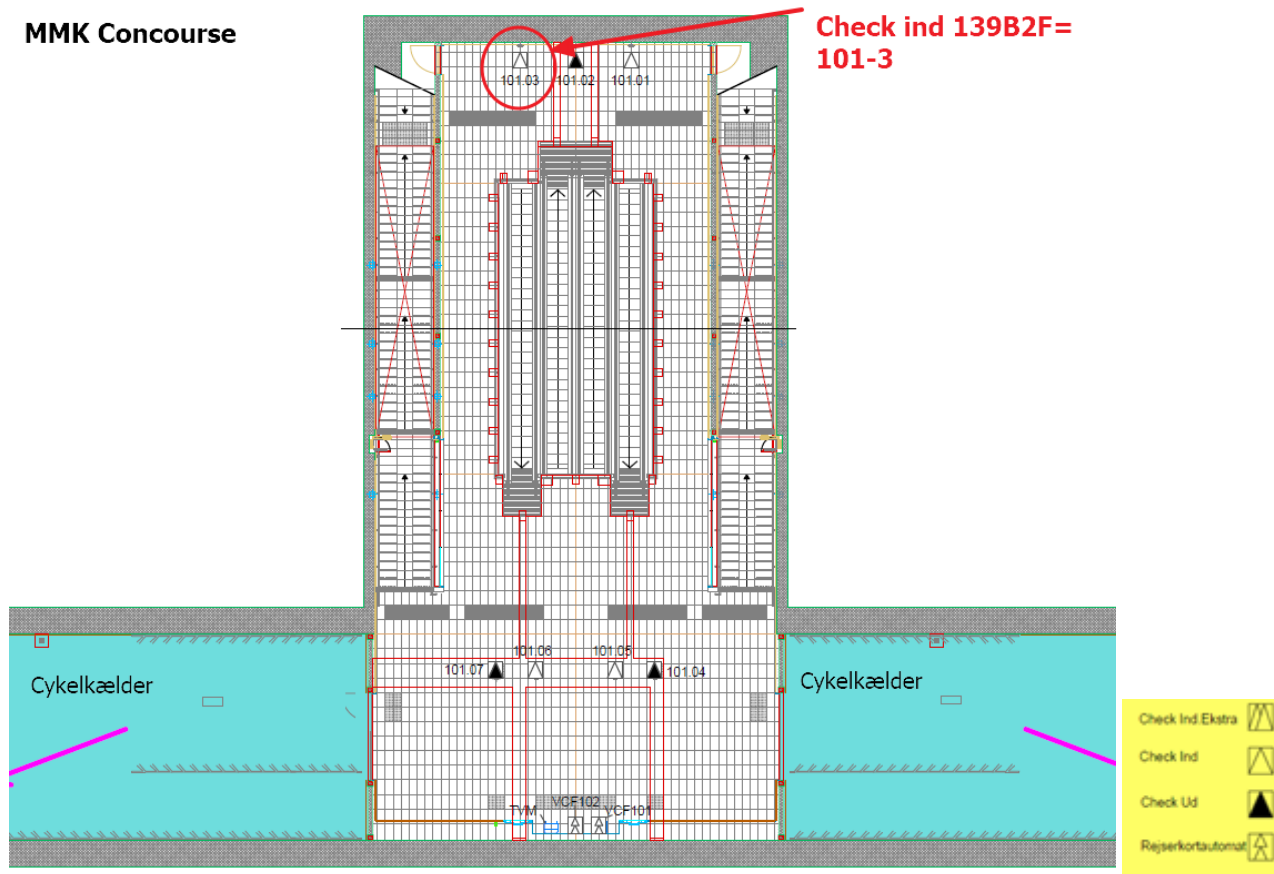
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

**SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

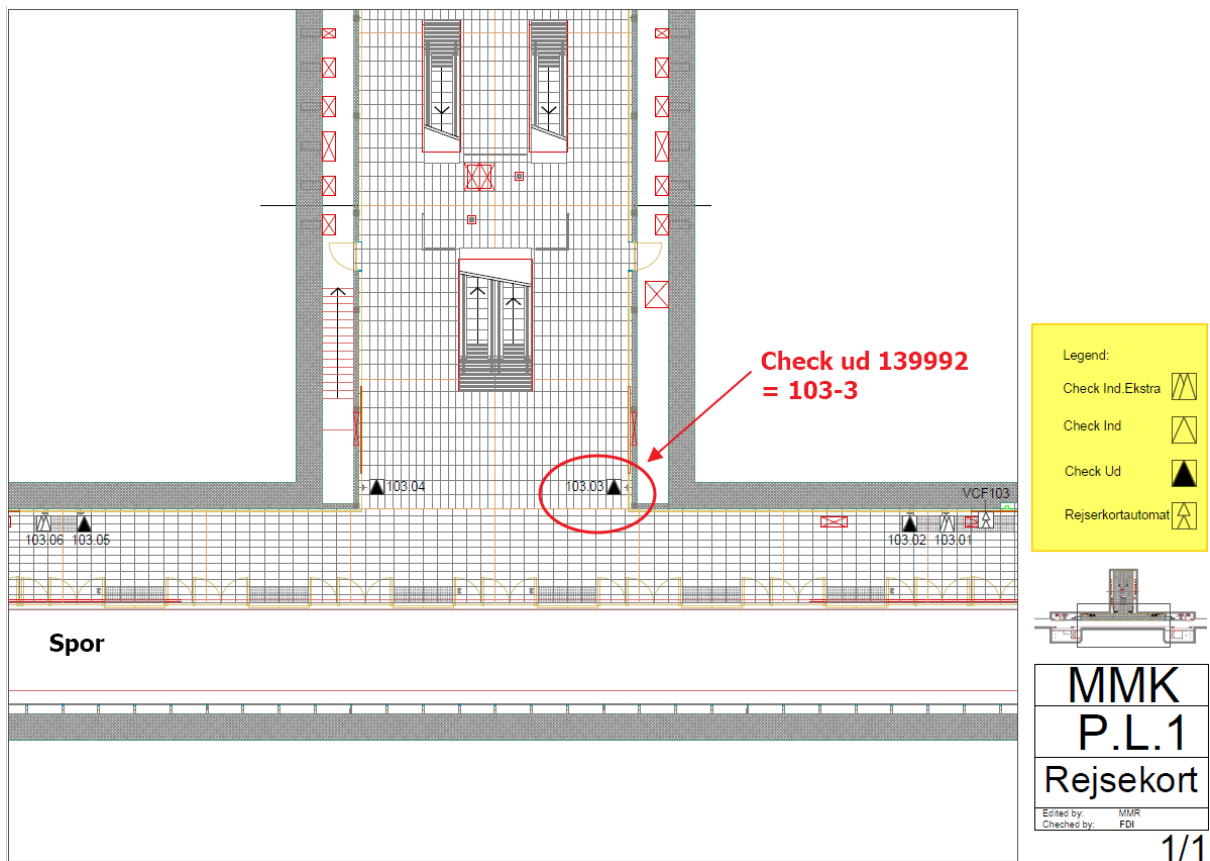
Klageren rejste den 19. maj 2021 med tog og Metro til og fra et forretningsmøde. På returrejsen checkede hun sit Rejsekort ind kl. 16:07 på Marmorkirken st. oppe på "concourse-level", der befinder sig over perronniveau:

### MMK Concourse



Ifølge klageren checkede hun ind, og så både tekst på displayet og hørte lyden for korrekt check ind.

På perronniveau befinder der sig standere til check ud, som afbilledet nedenfor:



Klageren steg om bord på Metroen, men ved en efterfølgende kontrol af hendes rejsehjemmel kl. 16:22, var Rejsekortet registeret som checket ud kl. 16:09 på Marmorkirken st. på standeren ved den røde cirkel. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ifølge klageren anvendte hun sit Rejsekort resten af aftenen uden problemer, og dette fremgår også af den fremlagte Rejsekorthistorik.

Den 22. maj 2021 klagede hun til Metro Service over kontrolafgiften, som de fastholdt den 25. maj 2021, fordi Rejsekorthistorikken viste, at Rejsekortet var checket ud kl. 16:09.

19-05-2021	16:09:57	19-05-2021 16:17:51	01-05-2021	Check ud	Check ud
19-05-2021	16:07:51	19-05-2021 16:17:53	01-05-2021	Check ind	Check ind

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service fremlagt udstyrshistorikken fra den kortlæser, hvor klagerens Rejsekort er registreret checket ud kl. 16:09:

Reg. udstyr dato/kl. :-	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling
19-05-2021 16:07:18	19-05-2021 16:17:51	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:08:48	19-05-2021 16:17:51	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:08:51	19-05-2021 16:17:51	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:09:57	19-05-2021 16:17:51	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:15:12	19-05-2021 16:32:35	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:27:51	19-05-2021 16:32:35	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:34:08	19-05-2021 16:47:35	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:43:34	19-05-2021 16:47:35	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:46:46	19-05-2021 17:04:22	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:48:24	19-05-2021 17:04:22	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:50:03	19-05-2021 17:04:22	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:51:23	19-05-2021 17:04:22	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:52:46	19-05-2021 17:04:22	01-05-2021	Check ud
19-05-2021 16:56:46	19-05-2021 17:04:22	01-05-2021	Check ud

Udsnit

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra klagerens Rejsekorthistorik, der bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at kortet blev checket ud kl. 16:09. Dette er desuden dokumenteret ved den fremlagte udstyrshistorik for check ud-standeren, der befinder sig nede på perronniveau.

På baggrund af det anførte, må det lægges til grund, at klageren mens hun ventede på toget, formentlig uden at vide det, har befundet sig så tilstrækkeligt tæt på check ud-standeren, at hendes Rejsekort er blevet checket ud.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette, fordi Rejsekortet ved kontrollen kl. 16:22 ikke længe-re var checket ind.

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. Og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”D.19.05 kørte jeg fra Fuglebakken station via Nørrebro til Marmorkirken (kl.13.05). Efter et forretningsmøde ved Marmorkirken checkede jeg igen ind på på metrostationen kl.16.07 og tog kort efter toget. Ifl. Metroselskabet er der checket ud på mit kort kl.16.09, men jeg har ikke checket ud. At systemet viser en udchecking kan jeg hverken forstå eller acceptere. Det giver i øvrigt ikke mening, da jeg skulle med metroen. I toget møder jeg en konduktør og viser naturligvis mit kort. Hun siger, at jeg ikke har billet. Det siger jeg, at jeg har - for jeg har jo checket ind. Hun siger, at hun er nødt til at skrive en bøde, men vil skrive, at jeg sagde jeg havde billet ind i systemet og bad metroselskabet. Efterfølgende stod jeg af på Forum (havde fået en billet af konduktøren, som jeg naturligvis gerne vil betale for), står på Forum igen en halv time efter, kører til Nordhavn og tilbage til Fuglebakken senere på aften. Alle ud/indcheck fungerer.

Jeg oplever, at jeg checker ind, men bliver anklaget for at have checket ud igen, men det er ikke rigtigt. Metro selskabet skriver, at det er passagerenes ansvar, at have gyldig rejsehjemmel og det oplever jeg, at jeg har. I gamle dage havde man en billet eller et klippekort man kunne læse på, så ingen var i tvivl. Idag

kan man ikke læse på sit kort, at man har gyldig rejsehjemmel, så det eneste man kan gøre er at sørge for at tjekke ind, hvilket jeg gjorde. Det kan ikke være mit ansvar, at systemet har registreret, at jeg har checket ud på samme station, som jeg har checket ind. Jeg rejser altid med billet - det giver ingen mening for mig, som voksen ansvarlig borger at rejse uden. Jeg vil gerne have retfærdighed. Det kan ikke være rigtigt, at jeg bliver anklaget for ikke at have gyldigt rejsehjemmel, når jeg har checket ind. En følge heraf er, at jeg vil have bøden annulleret, men selvfølgelig gerne betaler for billetten. Jeg ved, at jeg har tjekket ind og validerede min indtjekning på maskinen. Det er den eneste dokumentation jeg kan få for at have en korrekt rejsehjemmel. Jeg ved, at jeg ikke har tjekket ud. Jeg kan læse, at Metro Selskabet mener, at deres software har registreret en udtjekning på mit kort. Hvis deres software virker korrekt - så må de forklare, hvordan et kort kan være tjekket ud - når jeg ved, at jeg har ikke tjekket ud. Eller også er der en fejl på softwaret."

Og videre:

"Da jeg checkede ind, så jeg, at maskinen registrerede mit rejsekort. Det er jo måden man ser/validerer, at rejsen er registreret. Det er hvad jeg præcis mener med sætningen nedenfor ("validerede min indtjekning"). Og hermed er svaret også nej til dit andet spørgsmål - om det skete 2 min efter. Jeg så, at jeg checkede ind - da jeg checkede ind. Det er det eneste jeg har foretaget mig før påstigning af metrotoget og det man jo altid gør, når man rejser med metro/s-tog.

*Som sagt: Jeg ved, at jeg ikke har tjekket ud. Jeg kan læse, at Metro Selskabet mener, at deres software har registreret en udtjekning på mit kort. Hvis deres software virker korrekt - så må de forklare, hvordan et kort kan være tjekket ud - når jeg ved, at jeg har ikke tjekket ud. Eller også er der en fejl på softwaret.*

Efter denne oplevelse synes jeg - som forbruger - at det er mega utrygt, at man har intet bevis har (fx en elektronisk billet eller en 'stempling', som man har nem og øjeblikkelig adgang til, mens man rejser). Man er nødt til at have tillid til systemet og det virker det ikke som om man kan."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, at sikre sig gyldig billet eller kort, herunder at et eventuelt rejsekort er korrekt checket ind.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk) og på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 19. maj 2021 efter toget havde forladt Nørreport station i retning mod Forum station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager oplyser, at rejsen startede på Marmorkirken station.

Den vedhæftede pdf-fil 'Rejsehistorik' bekræfter, at klagers rejsekort blev checket ind kl. 16:07 på Marmorkirken station. Men samme fil viser også, at kortet blev checket ud igen kl. 16:09 på samme station og at forudbetalingen på 25 kr. blev ført tilbage til kortet, og at klager dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Et rejsekort kan ikke checkes hverken ind eller ud uden kortholders interaktion. Kortet skal holdes helt op til det blå punkt på en validator for at blive aktiveret. (Undtagelsen er hvis man benytter app'en 'Check Udvej', men det er ikke relevant for den konkrete sag).

Vi har bedt Rejsekort A/S om at undersøge om der har været fejl på de pågældende validatorer, men det er ikke tilfældet.

I den vedhæftede pdf-fil 'Udstyrshistorik' kan man se, at validatorerne har fungeret som de skal med ind- og udcheckning af andre rejsekort.

Klagers rejsekort blev anvendt senere samme dag, så det kan også udelukkes, at selve kortet skulle være fejlbehæftet.

Vi vil gerne understrege, at vi ikke mistænker klager for bevidst at ville rejse uden billet. Vi forholder os alene til fakta, og fakta i denne sag er at klagers rejsekort ikke var checket ind ved billetkontrol og at afgiften dermed er udstedt korrekt i henhold til de gældende regler.

Vi kan godt forstå klagers frustration, men det ændrer desværre ikke på, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel. Og da der ikke er fundet fejl på hverken udstyr eller kort, er der i det konkrete tilfælde tale om en brugerfejl og vi kan derfor ikke imødekomme klagers ønske om annullering af kontrolafgiften mod samtidig betaling af en almindelig billet."

Og videre:

" Enhver validator har sit eget udstyrsnummer foruden et lokationsnummer på den konkrete station.

Klager checkede ind på Marmorkirken 19/5-21 kl. 16:07:51 på validator 139B2F, som har lokationsnummer 101-3 og som er placeret på concourse-level.

Klager checkede ud på Marmorkirken 19/5-21 kl. 16:09:57 på validator 139992, som har lokationsnummer 103-3 og som er placeret på perron-level 1.

Vi har allerede fremsendt dokumentation for dels klagers ind- og udcheckning, samt dokumentation for at udstyret fungerede fejlfrit hvilket er underbygget af andre rejsekortbrugeres handlinger på de samme validatorer.

Der har ikke været fejl på hverken software eller hardware.

Herunder er først indsat en oversigt over numrene på rejsekortudstyret på Marmorkirken station:

Status	Name	Label	SAM	Link	Last Event	Sub Mode	Software	Primary	Secondary	ActionList
OK	MET_Mmk_RVM_101	Mmk RVM 101	049992	OK			205	699	803	685
OK	MET_Mmk_RVM_102	Mmk RVM 102	049993	OK			205	699	803	685
OK	MET_Mmk_RVM_103	Mmk RVM 103	049994	OK			205	699	803	685
OK	MET_Mmk_RVM_104	Mmk RVM 104	049995	OK			205	699	803	685
OK	MET_Mmk_VCF_101	Mmk VCF 101	149992	OK			10012	699	803	685
OK	MET_Mmk_VCF_103	Mmk VCF 103	149994	OK			10012	699	803	685
OK	MET_Mmk_VCF_104	Mmk VCF 104	149995	OK			10012	699	803	685
OK	VAL_67312	Mmk 104-2	1399c3	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67313	Mmk 104-3	139a75	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67314	Mmk 104-4	139a84	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67315	Mmk 101-6	13995a	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67316	Mmk 101-7	139ac3	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67317	Mmk 101-4	1399db	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67318	Mmk 101-3	139b2f	OK		Check In	10130	699	803	685
OK	VAL_67319	Mmk 101-2	13c82a	OK		Check In	10130	699	803	685
OK	VAL_67320	Mmk 101-1	139a8f	OK		Check In	10130	699	803	685
OK	VAL_67321	Mmk 101-5	139b6b	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67322	Mmk 104-1	139a98	OK		Check In	10130	699	803	685
OK	VAL_67323	Mmk 104-6	13f97e	OK		Group Check In	10130	699	803	685
OK	VAL_67324	Mmk 104-5	139baf	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67335	Mmk 103-2	139a86	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67336	Mmk 103-3	139992	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67337	Mmk 103-4	139aba	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67338	Mmk 103-1	139ad9	OK		Check In	10130	699	803	685
OK	VAL_67339	Mmk 103-6	13f974	OK		Group Check In	10130	699	803	685
OK	VAL_67340	Mmk 103-5	13992c	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67597	Mmk 101-9	139bb1	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67598	Mmk 101-8	139aea	OK		Check Out	10130	699	803	685
OK	VAL_67599	Mmk 101-10	139ae8	OK		Check Out	10130	699	803	685

Vi fastholder, at der ikke har været fejl på udstyret og hvilket er dokumenteret ved det tidligere fremsendte materiale. Et rejsekort kan ikke checkes hverken ind eller ud, uden at være i tæt kontakt med det blå punkt på en validator. Det er derfor vores overbevisning, at der i den konkrete sag må være tale om en bruger-fejl.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand