

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0104
- Klageren:** XX  
2100 København Ø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han tankede op og troede, at han var checket ind, samt at manglende check ud efter hans opfattelse ikke kan udgøre gentagne manglende check ud, som Metro Service har henvist til.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Gry Middtun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. september 2022 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., men skal godtgøre klagerens udgift på 160 kr. til klagegebyret.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

- oOo -

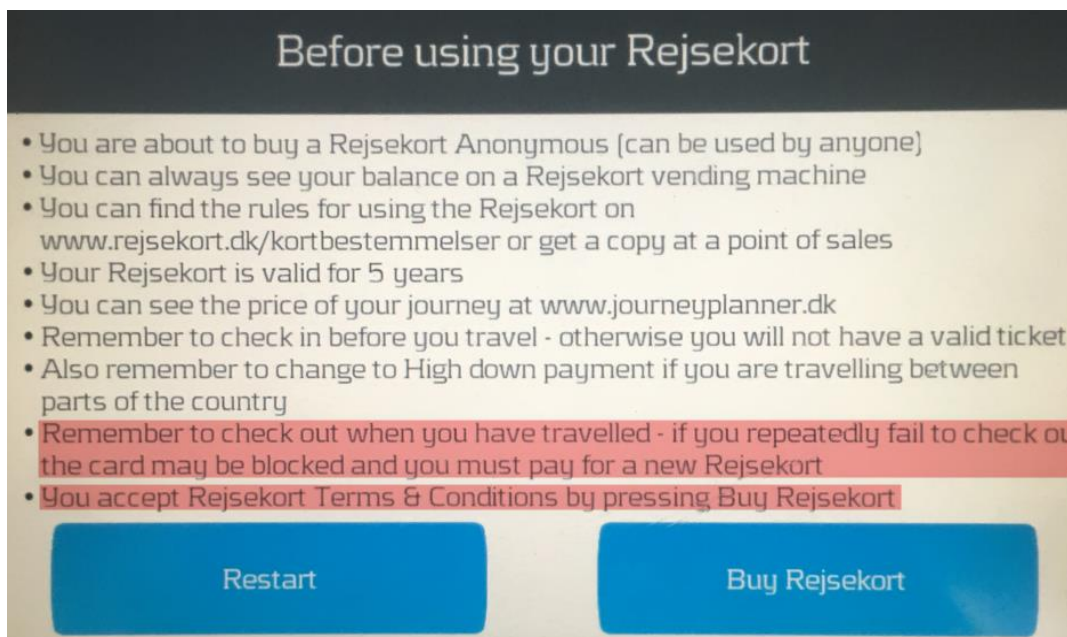
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er udlænding, ankom den 15. maj 2022 til København, hvor han i arbejdsmæssigt øjemed skulle opholde sig i en periode og pendle med metroen mellem Lergravsparken st. og Østerport st.

Om morgenen den 16. maj 2022 købte han et Rejsekort Anonymt på Lergravsparken st. og fik i den forbindelse vist oplysninger om brug af Rejsekort på Rejsekortautomatens skærm. Metro Service har indsendt følgende skærbillede fra en Rejsekortautomat, som viser, hvordan oplysningerne blev præsenteret for klageren, dog er teksten vedrørende check ud og gentagne manglende check ud samt accept af Rejsekortbetingelserne fremhævet med rødt af Metro Service:

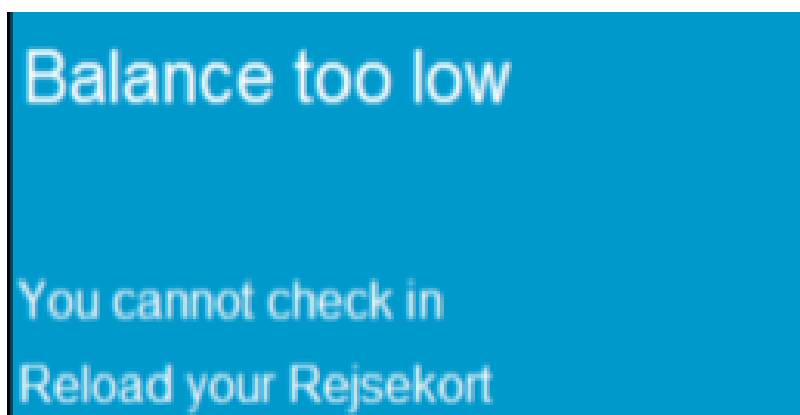


Klageren tankede kortet op med 100 kr. og checkede ind kl. 09:31, men checkede imidlertid ikke ud, da han afsluttede rejsen på Østerport st.

I henhold til Rejsekortreglerne om sammenhæng mellem tid og zoner er den maksimale rejsetid i Hovedstadsområdet 5 timer. Dette indebærer, at man ikke kan checke ud på sit Rejsekort, hvis der er gået mere end 5 timer, fra man checkede kortet ind. I stedet for registreres rejsen med et manglende check-ud, og man betaler i denne forbindelse hele forudbetalingen, hvilket for Rejsekort Anonymt er 70 kr. Metro Service har under ankenævns sagen oplyst, at Rejsekortsystemet herefter automatisk foretager et "forceret" check ud ved det næste check ind forsøg med Rejsekortet.

Da klageren om aftenen skulle rejse retur til Lergravsparken st. var den maksimale rejsetid overskredet i relation til morgenens check-ind og det manglende check-ud. Da klageren forsøgte at checke Rejsekortet ind kl. 19:44, blev det således automatisk checket ud af Rejsekortsystemet, og fordi han havde betalt hele forudbetalingen på 70 kr. for rejsen, var saldoen på Rejsekortet kommet ned på 30 kr., hvilket ikke var tilstrækkeligt til at foretage et nyt check ind.

Metro Service har oplyst, at følgende besked vises på kortlæseren, når der er for lav saldo til at checke ind:



Klageren tankede rejsekortet op med 100 kr., checkede herefter rejsekortet ind kl. 19:52 og checkede ved rejsens afslutning ud på Lergravsparken st. kl. 20:06.

Den følgende dag, 17. maj 2022, checkede klageren ind på Lergravsparken st. kl. 09:21, men checkede igen ikke ud ved rejsens afslutning, hvorfor han atter kom til at betale den fulde forudbetaling på 70 kr. for rejsen. Da klageren om aftenen skulle rejse retur til Lergravsparken st., foretog Rejsekortsystemet automatisk ("forceret") check ud af Rejsekortet, da han kl. 20:11 forsøgte at checke ind. Da der var for lav saldo til at checke ind, fik klageren igen ovenstående besked på kortlæseren om for lav saldo.

Klageren tankede kl. 20:13 Rejsekortet op med 100 kr., men imidlertid glemte han denne gang at checke ind, før han steg ombord på Metroen.

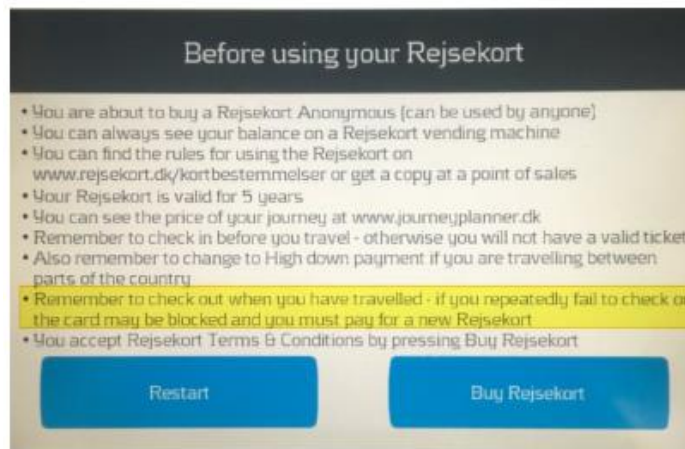
Efter Metroen havde forladt Østerport st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han ikke var checket ind på Rejsekortet, blev han kl. 20:23 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme aften anmodede han Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han ikke vidste, at han skulle checke ud, hvorfor han to gange havde betalt 70 kr. for at rejse. Og da han tidligere på dagen checkede ind på Østerport st., fik han en besked om, at han ikke havde nok penge på Rejsekortet, hvorfor han tankede op med 100 kr. Derfor blev han meget overrasket, da det viste sig, at han ikke var checket ind på Rejsekortet. Han tilføjede, at han ikke havde haft intention om ikke at betale for rejsen, og at der var tale om en misforståelse, da han troede, at han var checket ind.

Metro Service fastholdt den 19. maj 2022 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var registreret et korrekt check ind på klagerens Rejsekort, at klageren i forbindelse med købet var blevet informeret om, at der skal checkes ind, samt at det ikke er muligt for Metro Service at medtage klagerens intentioner i bedømmelsen af, om klageren havde gyldig rejsehjemmel til sin rejse. I sit svar til klageren indsatte Metro Service følgende henvisning til de oplysninger, som klageren havde fået ved købet af sit Rejsekort, hvor betingelserne vedrørende check ud og gentagne manglende check ud var fremhævet med gul:

”

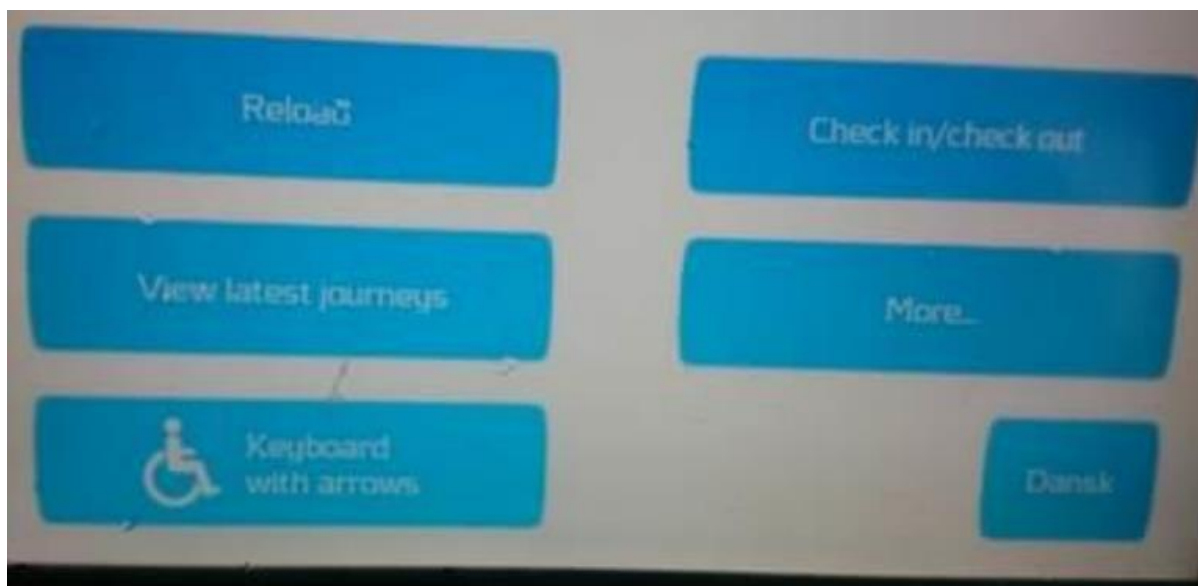
When you purchase your rejsekort anonymous, you are informed of the requirement to check in and check out on all your journeys. Additional information on the use of your rejsekort, can be found [here](#).



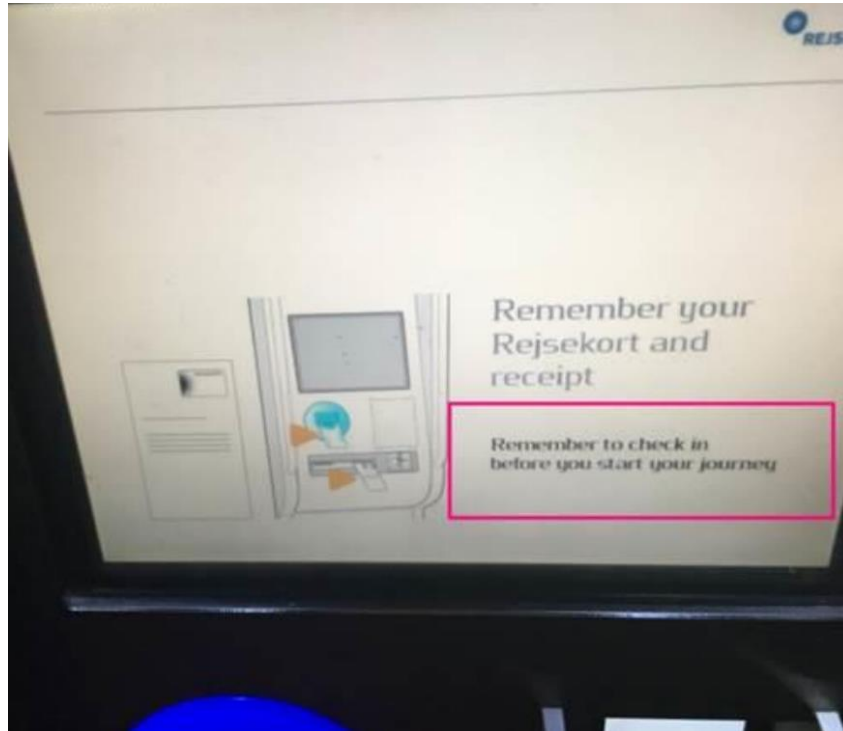
”

### Billeder fra en rejsekortautomat (fra ankenævns sag 2017-0177):

Når man på rejsekortautomaten har valgt "English", vil følgende skærbillede blive vist:



Efter der er foretaget optankning af Rejsekortet, er følgende det sidste billede der vises. Hvis der vælges engelsk som sprog:



## Fra klagerens rejsehistorik:

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
16-05-2022 09:29:48	16-05-2022 09:45:03	01-05-2022	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort	308430 20	5	1	Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_102 - 047023		0,00	0,00
16-05-2022 09:29:48	16-05-2022 09:45:03	01-05-2022	Rejsekort udstedt	Oprettelse af e-pung	308430 20	5	2	Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_102 - 047023		0,00	0,00
16-05-2022 09:29:48	16-05-2022 09:45:03	01-05-2022	Rejsekort udstedt	Tank-op	308430 20	5	3	Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_102 - 047023		100,00	100,00
16-05-2022 09:31:20	16-05-2022 09:59:29	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 20	5	4	Lergravsparken St.	VAL_21605 - 13C8B3	EasyTrip	30,00	-70,00
16-05-2022 09:38:03	16-05-2022 10:06:14	01-05-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 20	5	4	Amagerbro St.	MARK_49493 - 098221		0,00	0,00
16-05-2022 19:44:51	16-05-2022 19:59:23	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 20	5	5	Østerport St.	VAL_67654 - 13F996	EasyTrip	30,00	0,00
16-05-2022 19:46:48	16-05-2022 20:01:10	01-05-2022	Tank-op	Tank-op	308430 20	5	6	Østerport St.	MET_Kk_RVM_102 - 049997		130,00	100,00
16-05-2022 19:52:41	16-05-2022 20:16:24	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 20	5	7	Østerport St.	VAL_67651 - 139A95	EasyTrip	60,00	-70,00
16-05-2022 20:06:11	16-05-2022 20:26:17	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 20	5	8	Lergravsparken St.	VAL_21602 - 1391CE	EasyTrip	115,60	55,60
17-05-2022 09:21:44	17-05-2022 09:32:01	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 20	5	9	Lergravsparken St.	VAL_21600 - 13F94B	EasyTrip	45,60	-70,00
17-05-2022 20:11:35	17-05-2022 20:21:55	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 20	5	10	Østerport St.	VAL_67654 - 13F996	EasyTrip	45,60	0,00
17-05-2022 20:13:32	17-05-2022 20:15:20	01-05-2022	Tank-op	Tank-op	308430 20	5	11	Østerport St.	MET_Kk_RVM_102 - 049997		145,60	100,00
17-05-2022 20:15:07	17-05-2022 20:34:13	01-05-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 20	5	11	Østerport St.	MARK_53624 - 0989F8		0,00	0,00
17-05-2022 20:15:22	17-05-2022 20:45:26	01-05-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 20	5	11	Østerport St.	MARK_53630 - 0989FE		0,00	0,00
18-05-2022 09:22:30	18-05-2022 09:35:14	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 20	5	12	Lergravsparken St.	VAL_21600 - 13F94B	EasyTrip	75,60	-70,00
18-05-2022 09:34:57	18-05-2022 09:55:51	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 20	5	13	Østerport St.	VAL_67653 - 139861	EasyTrip	127,60	52,00

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra rejsehistorikken i Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

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.

Ifølge Rejsekort kortbestemmelser og Fælles Landsdækkende Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren troede, at han var checket ind, kan ikke føre til et andet resultat, da klageren havde fået beskeden "Du kan ikke checke ind" på kortlæseren og endvidere i forbindelse med sin optankning på Rejsekortautomaten var blevet gjort opmærksom på, at han skulle huske at foretage check ind.

Det af klageren anførte om, at to manglende check ud ikke kan udgøre gentagne manglende check ud, har ikke betydning for denne sag, da klagerens Rejsekort *ikke* blev spærret, som det fremgår af de fremhævede rejsebetingelser, at det kan ske ved gentagne manglende check ud.

Ankenævnet har ved afgørelsen af denne sag alene lagt vægt på, at klageren ikke havde *checket ind* på den pågældende rejse.

Ankenævnet medgiver imidlertid, at det var misvisende for klageren, når Metro Service i sit svar i førsteinstansbehandlingen fremhævede denne betingelse i sit svar til klageren, samt gentog denne i sine svar under ankenævnsagen, når den faktiske og eneste årsag til kontrolafgiften, var klagerens manglende check ind.

På baggrund af Metro Services fremhævelse af denne betingelse, hæftede klageren sig ved sine to manglende check ud, som efter hans opfattelse ikke kunne udgøre gentagne manglende check ud.

Da det ikke kan afvises, at klageren ville have valgt ikke at gå videre med sin klage til ankenævnet, hvis han havde fået en mere klar begrundelse fra Metro Service om, hvorfor kontrolafgiften ikke kunne frafaldes, finder ankenævnet, at Metro Service skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

Det bemærkes afslutningsvis, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og at 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.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.



## 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. 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 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 ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører følgende:

” I wish for my complaint sent to Rejsekort on Tues 17 May (already rejected by Rejsekort) to be reexamined. You can see from the attached screenshots, provided by Rejsekort of the genuine reason for this appeal. In the response from rejsekort, the `repeated failure to check out` term is highlighted – I do not think this constitutes repeated use, as I am new to the city, only having arrived on Sunday 15 May 2022.”

### Indklagede anfører følgende:

” First, we must state that the highlighting regarding the lack of check out is not a highlighting made by us but is automatically made by the system.

This highlighting is done for every rejsekort customer new as old who forgets to make a check out.

The complainant has received a fare evasion ticket on May 17<sup>th</sup>, 2022, at 20:17 as he could not present a valid rejsekort or other kind of valid ticket.

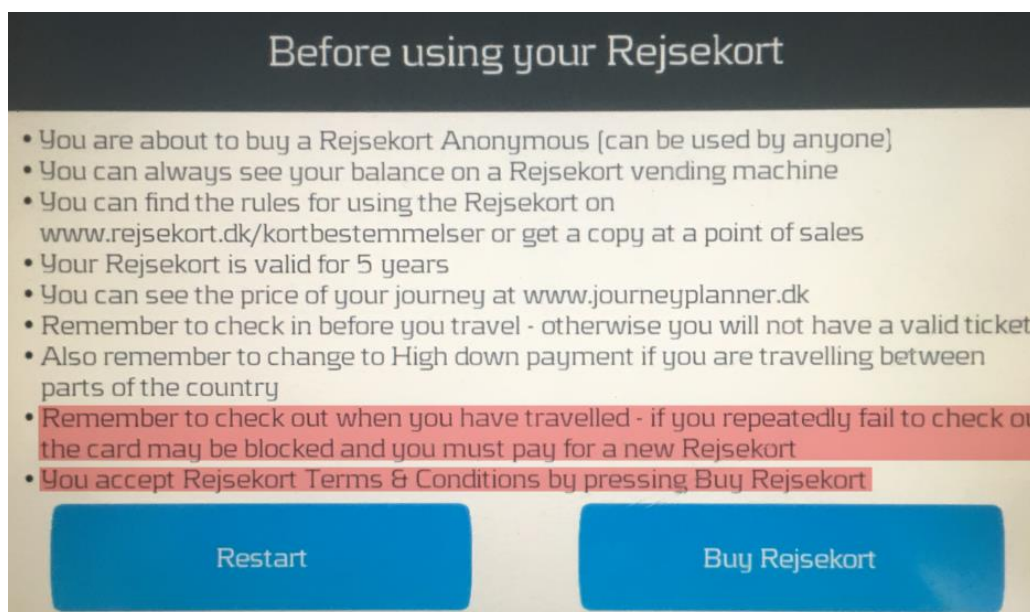
The fare evasion ticket was issued after the Metro had left Østerport station and the complainant informed the inspector, that he was going to Lergravsparken station.

The metro runs, like the other public transport in the Greater Copenhagen area, according to a self-service system, where it is the passenger's own responsibility before boarding, to secure a valid ticket or card, which can be presented on request.

In cases where a valid ticket or card cannot be presented upon request, it must be accepted to pay a control fee, which for an adult amount to DKK 750. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport in the Greater Copenhagen area and which is described in the Joint National Travel Regulations which can be seen [here](#).

When a tourist or new user of public transportation buy a ticket or card, he or she must familiarize themselves with the rules that applies to the product: time validity, prepayment, or others.

As informed when the complainant bought his rejsekort anonymous, the customer must remember to check out when he has travelled – also when buying the rejsekort the customer accepts Rejsekort Terms & Conditions by pressing Buy Rejsekort:



In the **Terms & Conditions** it is - among other things - stated:



### 1.3. How to use a Rejsekort

A Rejsekort (including a Rejsekort with Commuter Combi) must be checked in at the start of a journey, checked in again on any transfer between different means of transport, and checked out at the end of the journey. It is necessary to check in again on any transfer between different means of transport during a journey, because a transfer may affect the journey's fare, depending on the route and means of transport used. For Metro travel, check in (also on transferring from train or bus) must take place on one of the Rejsekort stands at the Metro station, so that the correct fare for the journey can be calculated. For return journeys (the same section from A to B and return), the customer must check in at A and check out at B. On the return journey, the customer must check in at B and check out at A.

The actual fare for the journey is deducted from the Rejsekort account used when the journey is completed with a check out.

If you fail to check out after a journey, the prepayment charged when you checked in is withheld. Further amounts may be charged as payment for the journey for which the Rejsekort was used. Failure to check out may also lead to the blocking of a Rejsekort, see section 4.

From the history we can see that the complainant made a correct check out on his trip the day before, so we do not understand his comment that he was not aware of the need to check out. Below please find a copy of the history (the check out on May 16<sup>th</sup>, 2022, is marked with read by us). The transaction for lack of check out May 16<sup>th</sup> and 17<sup>th</sup> 2022 is - as mentioned above - marked automatically yellow.

Reg. udstyr dato/tid	Modtaget. system dato/tid	Rejskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring
16-05-2022 09:29:48	16-05-2022 09:45:03	01-05-2022	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort	308430 20	5	1	Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_102 - 047023		0,00	0,00
16-05-2022 09:29:48	16-05-2022 09:45:03	01-05-2022	Rejsekort udstedt	Oprettelse af e-pung	308430 20	5	2	Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_102 - 047023		0,00	0,00
16-05-2022 09:29:48	16-05-2022 09:45:03	01-05-2022	Rejsekort udstedt	Tank-op	308430 20	5	3	Lergravsparken St.	MET_Lgp_RVM_102 - 047023		100,00	100,00
16-05-2022 09:31:20	16-05-2022 09:59:29	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 20	5	4	Lergravsparken St.	VAL_21605 - 13C8B3	EasyTrip	30,00	-70,00
16-05-2022 09:38:03	16-05-2022 10:06:14	01-05-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 20	5	4	Amagerbro St.	MARK_49493 - 09B221		0,00	0,00
16-05-2022 19:44:51	16-05-2022 19:59:23	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 20	5	5	Østerport St.	VAL_67654 - 13F996	EasyTrip	30,00	0,00
16-05-2022 19:46:48	16-05-2022 20:01:10	01-05-2022	Tank-op	Tank-op	308430 20	5	6	Østerport St.	MET_Lgp_RVM_102 - 049997		130,00	100,00
16-05-2022 19:52:41	16-05-2022 20:16:24	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 20	5	7	Østerport St.	VAL_67651 - 139A95	EasyTrip	60,00	-70,00
16-05-2022 20:06:11	16-05-2022 20:26:17	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 20	5	8	Lergravsparken St.	VAL_21602 - 1391CE	EasyTrip	115,60	55,60
17-05-2022 09:21:44	17-05-2022 09:32:01	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 20	5	9	Lergravsparken St.	VAL_21600 - 13F94B	EasyTrip	45,60	-70,00
17-05-2022 20:11:35	17-05-2022 20:21:55	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 20	5	10	Østerport St.	VAL_67654 - 13F996	EasyTrip	45,60	0,00
17-05-2022 20:13:32	17-05-2022 20:15:20	01-05-2022	Tank-op	Tank-op	308430 20	5	11	Østerport St.	MET_Lgp_RVM_102 - 049997		145,60	100,00
17-05-2022 20:15:07	17-05-2022 20:34:13	01-05-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 20	5	11	Østerport St.	MARK_53624 - 09B9F8		0,00	0,00
17-05-2022 20:15:22	17-05-2022 20:45:26	01-05-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 20	5	11	Østerport St.	MARK_53630 - 09B9FE		0,00	0,00
18-05-2022 09:22:30	18-05-2022 09:35:14	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 20	5	12	Lergravsparken St.	VAL_21600 - 13F94B	EasyTrip	75,60	-70,00
18-05-2022 09:34:57	18-05-2022 09:55:51	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 20	5	13	Østerport St.	VAL_67653 - 139B61	EasyTrip	127,60	52,00

We must state that in connection with our case processing we do not relate to whether the customer have acted in good or bad faith, whether the passenger has previously received a fare evasion ticket or whether it may be a child, a student, senior or tourist. We want to treat all passengers equally and therefore relate

solely to the fact that it is the passenger's responsibility – before boarding – to be in possession of and be able to present a valid ticket when ticketing.

Based on the above we find the fare evasion ticket correctly issued and maintained which is why we uphold our claim of 750 DKK.

Finally, we must refer to earlier decisions made by the Appeal Board in similar cases where the customers had forgotten to make a check in - <https://www.abtm.dk/afgoelser/?showcat=13439>"

### **Hertil har klageren bemærket:**

"Thank you for your email. Please see below my comments:

1. Ms Nielsen states *"From the history we can see that the complainant made a correct check out on his trip the day before, so we do not understand his comment that he was not aware of the need to check out"*  
The reason for my comment is that I was not aware that I needed to check out (i.e. that there is a specific *requirement* to check out). I live in Dublin and on the LUAS tram system, everyone must check in, but there is no requirement check-out. If you do not check out, you are simply charged the maximum fare. This is the same for the underground train system in London which I also use regularly. I was therefore not aware that there was a specific requirement to check out – I thought I would be simply charged the maximum fare.
2. The highlighted section in the 'terms of use' of the metro mentions 'repeated failure to check out' – I do not think that not checking out twice constitutes a repeated offence. Once I was informed of the need to check-out by a member of your staff, I fully complied and you can see this in my travel history for the following two weeks. The terms also do not state that not checking out invalidates the ticket.
3. The fact that I failed to check out meant I was charged a lot more for my journey than I should have been had I checked out. I therefore paid a lot more for my journey than I should have. I think this proves that there was no attempt on my part to evade paying a fare – I paid significantly more than I had to for my travel + on top of this, I have received a penalty notice.
4. I thought that I had checked in for my journey as when I arrived at the metro station I scanned my card against the machine and I received a message saying 'low balance'. I understood that I had checked in and had a low balance - and you can see I immediately topped up. I did not realise that because I had not checked out that morning that my check-in had not in fact registered. You will see if you examine CCTV that I scanned my ticket in Osterport and also on CCTV that I approached the inspector on the train to ask him an unrelated question, and was completely shocked to learn that when he swiped my rejsekort that there was an issue with my ticket.
5. The inspector could see that I am an Irish diplomat and new to the city, and still fined me in spite of explaining this, as well as outlining all the factors mentioned above.
6. I would like to call you to discuss this further."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

"We must relate to the rules that applies in Denmark, not in Ireland, England or elsewhere.

When the complainant bought his rejsekort, he was presented with the terms related to the use of the rejsekort, among other things:

- You can find the rules for using the Rejsekort on [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser) or get a copy at a point of sales
- Remember to check in before you travel – otherwise you will not have a valid ticket
- Remember to check out when you have travelled – if you repeatedly fail to check out the card may be blocked and you must pay for a new Rejsekort
- You accept Rejsekort Terms & Conditions by pressing Buy Rejsekort

From the rejsekort history shown in our mail of Maj 25<sup>th</sup>, 2022 there is no doubt that the complainant had not made a check in before entering the metro at Østerport station in the evening Maj 17<sup>th</sup>, 2022 shortly after 8 pm.

After topping up the rejsekort at Østerport station (due to low balance for a check in), the next transaction is a control mark as the inspector checked the complainants rejsekort.

17-05-2022 20:11:35	17-05-2022 20:21:55	01-05-2022	Check ud	Check ud	308430 201505	15	10	2	Østerport St.	VAL_67654 - 13F996	EasyTrip	45,60	0,00
17-05-2022 20:13:32	17-05-2022 20:15:20	01-05-2022	Tank-op	Tank-op	308430 201505	11			Østerport St.	MET_Kk_RVM_102 - 049997		145,60	100,00
17-05-2022 20:15:07	17-05-2022 20:34:13	01-05-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 201505	11			Østerport St.	MARK_53624 - 09B9F8		0,00	0,00
17-05-2022 20:15:22	17-05-2022 20:45:26	01-05-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430 201505	11			Østerport St.	MARK_53630 - 09B9FE		0,00	0,00
18-05-2022 09:22:30	18-05-2022 09:35:14	01-05-2022	Check ind	Check ind	308430 201505	12	3		Lergravsparken St.	VAL_21600 - 13F94B	EasyTrip	75,60	-70,00

Due to the above it is indisputable that the complainant has travelled with the metro without paying for the trip.

According to the Joint National Travel Regulations it is stated:

#### 2.4. Purchase of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly. On receipt of a travel document, the customer must make sure that the single ticket is in accordance with requirements.

##### 2.4.3. Use of Rejsekort

Rejsekort, issued by Rejsekort Rejseplanen A/S, can be used as a travel document, except on Bornholm and small islands.

A Rejsekort must be checked in (see the list of validation rules below) before the start of the journey. For all means of transport for which check in takes place inside the means of transport, the customer must check in immediately after boarding, without any unnecessary delay, and before taking a seat. The Rejsekort must also be checked in on every transfer to a bus, train or Metro train, and checked out at the end of the journey.

.....  
If the customer does not adhere to the aforementioned check in rules, the customer will be deemed to be without a valid single ticket, which incurs an inspection fee.

## Maximum time

The maximum time is the maximum number of hours that may elapse from the first check-in of the journey to the check-out. The maximum time differs between tariff areas. See more at [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

If the maximum time is exceeded, the prepayment will not be refunded to the Rejsekort. In addition, the Rejsekort will no longer be valid as a ticket and the customer risks being charged an inspection fee.

## 2.7. Inspection fee

### 2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has run out of power or been broken.

### 2.7.2. Fees

The inspection fee is DKK 750 for adults and young persons and DKK 375 for children and dogs. For bicycles, the fee is DKK 100.

The full text of the **Joint National Travel Regulations** is available [here](#) and the **Terms and conditions for Rejsekort** [here](#).

Further information regarding the rejsekort and contact information to Rejsekort Customer Service can be found [here](#).

We can inform that we are not allowed to use CCTV records in case processing of fare evasion tickets – these recordings are only for police investigations of criminal acts and documentation in insurance cases.

The inspectors are not allowed to deal with individual cases, they must only deal with whether or not a valid ticket can be presented on request. If a valid ticket or travel document cannot be presented, they are instructed to issue a fare evasion ticket regardless of the reason for the lack of a valid ticket. All subsequent care processing takes place by written inquiry to Metro Customer Service.

Based on the above we still find the fare evasion ticket correctly issued and following maintained, as the complainant received a service he had not paid for. This is why we uphold our claim of 750 DKK.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnetsformand