

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0074

Klageren: XX
2300 København S

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af check-ind på rejsekort. Ved klagerens forsøg på check-ind fik hun beskeden: "Fejl på kortlæser"

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metro Selskabet 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 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 21. marts 2016 med metroen fra Flintholm st. mod Amagerbro st. Efter metroen havde forladt Frederiksberg st., var der kontrol af hendes rejsehjemmel. Da hendes rejsekort ikke var registreret checket ind, blev hun kl. 21:21 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 22. marts 2016 Metro Service om at annullere kontrolafgiften. Hun begrundede sin anmodning med, at standen på Flintholm st. havde vist "fejl i kortlæser", og at hun derfor ikke havde kunnet checke ind.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 23. marts 2016 med følgende begrundelse:

" ...

Du har modtaget en kontrolafgift i Metroen, fordi du ikke havde foretaget et korrekt check ind med dit Rejsekort.

Jævnfør Rejsekort rejserregler skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften korrekt pålagt.

Du kan eventuelt læse om Rejsekortets rejserregler på www.rejsekort.dk.

Vi har kontaktet Rejsekort, som kunne oplyse følgende historik på dit Rejsekort:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Ragnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beob	Forudbetaling
21-03-2016 21:16:05	22-03-2016 05:55:12	01-03-2016	Kontrolmærke	Kontrol		634		Nørreport St.	MET-EAM-7012 - 097012		0,00	0,00	0,00
21-03-2016 21:15:54	22-03-2016 05:55:12	01-03-2016	Kontrolmærke	Kontrol		633		Nørreport St.	MET-EAM-7012 - 097012		0,00	0,00	0,00
21-03-2016 21:08:14	22-03-2016 01:26:38	01-03-2016	Check ud	Check ud		632	241	Flintholm St.	VAL_43095 - 1354EE	EasyTrip	109,80	-13,00	25,00
21-03-2016 21:02:19	22-03-2016 01:26:40	01-03-2016	Check ind	Check ind		631	241	Hulgårdsvej/Borups Allé	VAL_43096 - 135406	EasyTrip	96,80	25,00	25,00
21-03-2016 18:35:18	21-03-2016 23:47:38	01-03-2016	Check ud	Check ud		630	240	Grenådal Centrat	VAL_43153 - 1333FB	EasyTrip	121,80	-10,00	25,00
21-03-2016 18:30:46	21-03-2016 23:47:42	01-03-2016	Check ind	Check ind		629	240	Flintholm St.	VAL_43150 - 13547F	EasyTrip	111,80	0,00	0,00
21-03-2016 17:59:46	21-03-2016 18:19:46	01-03-2016	Check ind	Check ind		628	240	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F651	EasyTrip	111,80	25,00	25,00

Af ovenstående fremgår det, at Rejsekortet ikke har været checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Det fremgår derimod, at den seneste aktivitet på dit Rejsekort inden billetteringen, har været et Check ud på **Flintholm Station kl. 21.08.**

Når man checker sit Rejsekort ind, skal man sikre sig, at der kvitteres med et "Ok. God rejse" på kortlæserens display.

Hvis en kortlæser melder fejl, kan det bl.a. skyldes at man har holdt og fjernet kortet igen for hurtigt, så det ikke kunne aflæses korrekt. Hvis standen fortsat

Ikke vil læse kortet må man forsøge på en anden. På baggrund af din henvendelse har vi undersøgt udstyret på Flintholm St. og det er konstateret, at det har været muligt at checke ind på stationen i det gældende tidsrum.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

På baggrund af ovenstående har vi derfor valgt at fastholde den udstedte kontrolafgift og vedlægger et nyt girokort, som du kan benytte.

... ”

Det fremgår af nedenstående oversigt for klagerens rejser, at hun umiddelbart før, hun steg på metroen på Flintholm st., checkede sit rejsekort ud i buslinje 21 kl. 21:08.

Dagen efter checkede klageren rejsekortet ind kl. 10:31 i en bus fra Tycho Brahes Allé.

Klagerens rejsekorthistorik fra Back Office loggen:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
22-03-2016 14:32:45	22-03-2016 19:56:17	01-03-2016	Check ud	Check ud		638	243	Tycho Brahes Allé	VAL_11098 - 132CDA
22-03-2016 14:08:49	22-03-2016 19:56:17	01-03-2016	Check ind	Check ind		637	243	Nørreport St.	VAL_11096 - 132C93
22-03-2016 10:51:49	23-03-2016 01:09:19	01-03-2016	Check ud	Check ud		636	242	Nørreport St.	VAL_11254 - 1345F4
22-03-2016 10:31:03	23-03-2016 01:09:19	01-03-2016	Check ind	Check ind		635	243	Tycho Brahes Allé	VAL_11251 - 133DE0
21-03-2016 21:16:05	22-03-2016 05:55:12	01-03-2016	Kontrolmærke	Kontrol		634		Nørreport St.	MET-EAM-7012 - 097012
21-03-2016 21:15:54	22-03-2016 05:55:12	01-03-2016	Kontrolmærke	Kontrol		633		Nørreport St.	MET-EAM-7012 - 097012
21-03-2016 21:08:14	22-03-2016 01:26:38	01-03-2016	Check ud	Check ud		632	241	Flintholm St.	VAL_43099 - 1354EE
21-03-2016 21:02:19	22-03-2016 01:26:40	01-03-2016	Check ind	Check ind		631	241	Hulgårdsvej/Borups Allé	VAL_43096 - 1354D6
21-03-2016 18:35:18	21-03-2016 23:47:38	01-03-2016	Check ud	Check ud		630	240	Grøndal Centret	VAL_43153 - 1333FB
21-03-2016 18:30:46	21-03-2016 23:47:42	01-03-2016	Check ind	Check ind		629	240	Flintholm St.	VAL_43150 - 13547F
21-03-2016 17:59:46	21-03-2016 18:19:46	01-03-2016	Check ind	Check ind		628	240	Amagerbro St.	VAL_21520 - 13F651

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, 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 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.

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

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

Klageren checkede sit rejsekort ud kort tid før kontrolafgiftens udstedelse og checkede ind i en bus dagen efter, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet.

Endvidere er der efter det oplyste 5 muligheder for at checke rejsekort ind på Flintholm st., og ifølge de logs, som Metro Service har indsendt, har der ikke været fejl og/eller udfald på nogen af kortlæserne på Flintholm st. i det pågældende tidsrum.

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

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om at oplyse, hvorvidt det er muligt, at standen tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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

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

<p>◀ (Check ind)</p> <div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: x-small;">Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ind)</p> <div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>God rejse</p> </div> <p style="font-size: x-small;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr</p> </div> <p style="font-size: x-small;">Vis mere om denne besked</p>
---	---	---

Vær opmærksom

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

OK - men check ud mangler
Ng rejse startet


Vis mere om denne besked

(Check ud)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
Rejse 123,45 kr
Saldo 12,34 kr

Vis mere om denne besked

Noget er galt

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK
Rejsekortet er allerede
checked ind

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Ugyldigt rejsekort
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Saldo for lav
Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Rejsekort på spærreliste
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(check ind)

Fejl
For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Fejl ved kort
Prøv igen.
Hold rejsekort hen
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl
Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl
Maksimal rejsetid
overskredet

Vis mere om denne besked

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

”Jeg stod på Flintholm.St. og kunne ikke checke ind, da automaten sagde fejl i kortlæser. Da der kom en kontrollør i metroen sagde jeg at jeg ikke vidste om jeg var checket ind, da der var fejl i kortlæser. Han sagde det var jeg ikke. Spurgte om jeg kunne prøve på næste station, men dette sagde han nej til, hvilket jeg synes er meget uimødekomende. Jeg prøvede jo at løse problemet, men han gav mig bare en bøde. Har et vidne på dette. Før dette havde jeg lige kørt med bus 21 og benyttet kortet der.”

Indklagede anfører at:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I 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, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 21. marts 2016 kl. 21:21 på strækningen Frederiksberg station – Amagerbro station. Klager fremviste sit rejsekort, som ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der om rejsekort:

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

Og på Rejsekorts hjemmeside under kortbestemmelser kan man læse:

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer kortihænderen at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser).

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Og på samme hjemmeside under Rejseregler står der bl.a.:

1. Hvad er rejsereglerne?

I dette dokument kan du læse de rejseregler, der gælder for rejsekort. De drejer sig bl.a. om, hvad du skal gøre, når du rejser på rejsekort i bus, tog eller metro, for at dit rejsekort er gyldigt som billet.

Ud over rejsereglerne bør du læse "Rejsekort kortbestemmelser", som bl.a. handler om kortindehaverens ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder "Rejsekort kortbestemmelser" på rejsekort.dk. Der er særlige bestemmelser for rejsekort erhverv. Se "Rejsekort kortbestemmelser for rejsekort erhverv"

Og hvorfor er det vigtigt, at du læser de to dokumenter? Fordi du ved at tage dit rejsekort i brug bekræfter, at du har læst og accepteret rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse.", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Klager startede sin rejse med metroen på Flintholm station. Klager hævder, at hun ikke kunne checke ind, 'da automaten sagde fejl på i kortlæser'.

Vi har undersøgt historikken for klagers rejsekort. Klager har checket sit rejsekort ud i bus 21, se nedenstående specifikation, men næste check ind finder først sted den 22. marts kl. 10:31, også i en bus.

Transaktioner i denne handling		
Transaktionsnr.	Transaktionstype	Datostempel
2471102797	Check ud	21-03-2016 21:08:14
2471102816	Check ind	21-03-2016 21:02:19

Transaktionsoverskrift			
Transaktionsnr.	2471102797	Transaktionstype	Check ud
Transaktionsdato	21-03-2016 21:08:14	Modtagelsesdato	22-03-2016 01:26:38
Sted	Flintholm St.	Udstyr	VAL_43099 - 1354EE
Sekvensnr.	632	Filnavn	1354EE1K.FDD

Indhold transaktion	
Attribut	Værdi
Actionliste ID	0
Afgang	2046
Afstand dækket	2828
Afstand rejst	2828
Antal kundetype 1 i gruppe	1
Antal kundetype 2 i gruppe	
Antal kundetype 3 i gruppe	
Antal zoner rejst	1
Antal zoner rejst	1
Applikation status	Aktiveret
Basispris	15
Buslinjennr.	21
Busnr.	2572
Check ud opdaget	False
Chipnr.	1152670678
Delrejsetype	n/a (id:1)
Depositum	25
Destination	
Entrepreneur	Keolis (Movia TH)
EOD version ID	188

Kunde / kort	
Data fra database	
Kundenavn	Vibeke Albrechtsen
CPR-nr. / CVR	191254-XXXX
Postnr.	2300
Kortnr.	308430 200 141 218 1
Korttype	Rejsekort personligt med foto
Kortstatus	Aktivt
Saldo	140,80 kr.
Udløbsdato	27-08-2019

Der er i den konkrete sag for så vidt heller ikke tvivl om, at rejsekortet ikke var checket ind da klager selv skriver, at hun ikke kunne checke ind.

På Flintholm station er der i alt 5 muligheder for at checke rejsekort ind. Hvis man ikke kan checke korrekt ind på den eller de første standere man benytter, skal man forsøge at checke rejsekortet ind på en af de øvrige standere. Hvis det stadig ikke er muligt at checke korrekt ind skal man købe anden form for rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget. Efterfølgende kan kunden henvende sig til Rejsekort med henblik på refusion af evt. prisdifference i forbindelse med billetkøbet. Ovenstående er beskrevet i 'Kortbestemmelser', som man accepterer i forbindelse med bestilling/køb af et rejsekort og som kan læses fuldt ud på dette link: <file:///C:/Users/bus/Downloads/Kortbestemmelsesfolder-april-2014-M65-low.pdf> og hvor det er beskrevet således:

Hverken Rejsekort A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at et rejsekort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed. Hvis en kortlæser eller rejsekortautomat ved forsøg på check ind eller check ud er ude af drift, skal der benyttes en anden rejsekortautomat eller kortlæser. Er de andre rejsekortautomater og kortlæsere på stedet også ude af drift, skal der ske henvendelse til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale el. lign.) eller kontakt til Rejsekort Kundecenter uden ugrundet ophold. Findes der ikke en løsning på problemet, skal en billet skaffes på anden vis, medmindre der er tale om helt undtagelsesvise særtilfælde, fx i tilfælde af mere omfattende systemnedbrud, hvor brug af rejsekort

17

er umuliggjort, og det fremgår af meddelelse på www.rejsekort.dk under "aktuelle driftsforstyrrelser", at dette kan undlades, eller de tilsluttede trafikvirksomheder ved meddelelse i højtalere eller på anden vis har informeret om, at dette kan undlades.

Vi var naturligvis ikke til stede da klager startede sin tur med metroen den pågældende dag. Men da der ikke har været fejl og/eller udfald på nogen af kortlæserne på Flintholm station er det vores vurdering at der er tale om en betjeningsfejl fra klagers side – enten i form af, at hun har været for hurtig da hun holdt kortet op foran kortlæseren eller at hun evt. anvendte en check ud stander. Desuden hæfter vi os ved, at klager oplyser at hun, allerede inden hun steg ombord på toget, var klar over at kortet ikke var checket korrekt ind, men at hun desuagtet ikke enten forsøgte indcheck på de øvrige standere, at hun ikke anvendte det gule kontaktpunkt for at bede om hjælp, at hun ikke forsøgte at anskaffe sig anden rejsehjemmel som kortbestemmelserne for Rejsekort beskriver samt at klager ikke steg ud på førstkommande station for at forsøge indcheck dér, men først tilbød at checke ind da hun blev kontrolleret efter Frederiksberg station.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved