

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2015-0008
<b>Klageren:</b>	XX 2720 Vanløse
<b>Indklagede:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
<b>CVRnummer:</b>	21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind af rejsekort personligt.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 14. juni 2016 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

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

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

- oOo -

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

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

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er indehaver af et rejsekort personligt, rejste om natten den 15. november 2015 med metroen fra Nørreport st. Efter metroen havde forladt Lindevang st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han klokken 23.37 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind af rejsekort. Stewarden har noteret følgende på den elektroniske kontrolafgift:

”pax oplyste at han havde tjekket ind på nørreport dsb.”

Klageren anmodede dagen efter Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte, at han havde checket sit rejsekort ind ved spor 3 og 4 på Nørreport st., hvilket hans ven ligeledes kunne huske. Yderligere anførte han, at stewarden ved kontrollen gav ham det indtryk, at det var et problem, som Metro Service havde oplevet før.

Metro Service fastholdt den 20. november 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at klageren ikke havde foretaget korrekt check-ind på rejsekort, samt at det fremgik af rejsekorthistorikken fra klagerens rejsekort, at han ikke var checket ind ved kontrollen.

Reg. udfor dato/tid	Reg. system dato/tid	Registratorperiode	Handling	Transakt type	Kortnr.	Kortboks nr.	Kategori nr.	Location	Udfør / nr.	Produkttype	Salgs	Transakt beløb	Forbeholdning
24-11-2015 21:17:27	24-11-2015 21:40:36	00-11-2015	Check ud	Check ud		1112	431	Vankløb St.	VAL_20758 - 130146	GasTipe	86,78	-13,00	25,00
24-11-2015 21:03:00	24-11-2015 21:03:26	00-11-2015	Check ind	Check ind		1112	431	Nørreport St.	VAL_21047 - 130100	GasTipe	55,78	25,00	25,00
24-11-2015 09:48:04	24-11-2015 09:43:26	00-11-2015	Check ud	Check ud		1112	434	Nørreport St.	VAL_21081 - 130102	GasTipe	86,78	-15,00	25,00
24-11-2015 08:37:15	24-11-2015 08:46:58	00-11-2015	Check ind	Check ind		1108	434	Vankløb St.	VAL_20753 - 130306	GasTipe	76,78	25,00	75,00
15-11-2015 23:34:17	18-11-2015 22:03:17	00-11-2015	Kontrolmærke	Kontrol		1108		Hørløbe St.	Stk_0910_2100 - 091104		6,00	0,00	0,00
15-11-2015 18:07:35	15-11-2015 18:30:14	00-11-2015	Check ud	Check ud		1100	431	Vankløb St.	VAL_22848 - 130304	GasTipe	86,78	-13,00	25,00
15-11-2015 08:52:03	15-11-2015 08:29:27	00-11-2015	Check ind	Check ind		1104	422	Nørreport St.	VAL_21044 - 130104	GasTipe	82,78	0,00	0,00
15-11-2015 17:48:26	15-11-2015 18:01:18	00-11-2015	Check ind	Check ind		1100	431	Vankløb St.	VAL_20757 - 130308	GasTipe	82,78	25,00	25,00

Klageren anmodede den 1. december 2015 atter Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at Metro Service ikke havde forholdt sig til hans argumenter i den første klage. Han anførte yderligere, at han var 100% sikker på, at han havde checket ind den pågældende dag, hvorfor der måtte have været en fejl på kortlæseren, som stewarden havde anført, at der også tidligere havde været.

Metro Service fastholdt den 3. december 2015 atter kontrolafgiften med henvisning til, at check-ind-standerne på Nørreport st. ikke var behæftet med fejl i det pågældende tidsrum, samt at det er teknisk umuligt, for check-ind-standeren at levere beskeden ”OK. God rejse.”, hvis rejsekortet ikke er checket ind.

Klageren anmodede atter den 15. december 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte denne gang, at der efter Metro Services undersøgelse var tale om påstand mod påstand, hvorfor han gerne ville se bevis på undersøgelsen af check-ind-standerne.

Metro Service oplyste klageren den 17. december 2015, at de fortsat fastholdt kontrolafgiften, og at deres sagsbehandling var afsluttet.

## 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 fore-

ligger 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 standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. 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 på nuværende tidspunkt 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.

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

Klageren har indsendt foto af det sted på DSB-perronen, hvor han ifølge det oplyste skulle have forsøgt at checke ind. Ifølge DSB er den ene stander en check-ud-stander. DSB har oplyst, at det ikke tydeligt fremgår på fotoet, hvilken ende af perronen der er tale om, hvorfor de har fremlagt logs fra begge de to check-ind ekstra-standere, som kan være de viste. Ifølge disse logs har standerne fungeret.

Ankenævnet kan derfor ikke afvise, at klageren er kommet til at benytte standen til check-ud, hvilket ikke registreres på rejsekortet.

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 standrens 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 baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standrens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte, 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 peronen 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

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Nå rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

▶ **Noget er galt** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

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

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

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

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

### **Klageren anfører bl.a. at:**

han er 100% sikker på, at han checkede ind på Nørreport st. ved spor 3 og 4, hvilket en ven som han fulgtes med også husker. Stewarden sagde ved kontrollen, at Metro ofte havde problemer med at netop de standere ikke læser korrekt, når der checkes ind på dem ved S-toget og derefter tager metroen.

Han føler sig magtesløs som forbruger, da han skal bevise, at han havde gyldig rejsehjemmel, hvilket er en umulig opgave, da fejlen ligger i deres system, som han ikke har adgang til.

Derudover forstår han ikke, hvorfor Metro Service er så eftergivne over for passagerer, som ikke foreviser gyldig billet eller gyldigt periodekort, når de er så strikse i hans sag.

### **Indklagede anfører at:**

"Metroen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, i tilfælde, hvor der ikke kan forevises dette på forlangende, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift på 750 kr. Da klageren ved kontrollen den pågældende dag foreviste et rejsekort, som ikke var checket ind, blev klageren derfor pålagt en kontrolafgift.

Af korthistorikken fremgår det, at rejsekortet blev anvendt til en rejse tidligere på dagen den 15. november 2015, herefter er der ingen check ind på kortet, førend klageren starter en rejse den 24. november 2015. På historikken kan man se, at stewarden har scannet kortet for kontrol den 15. november kl. 23:34.

Forklaringen på det manglende check-ind kunne måske være, at klageren har været for hurtig, da han holdt kortet op foran scanneren. I sådanne tilfælde bliver kortet ikke registreret. Rejsekortstanderne giver forskellige lyde og beskeder afhængigt af situationen, og det er en del af korrekt check-ind og check-ud procedure, at passageren noterer sig beskeden/lyden fra standeren. På linket fra Rejsekorts hjemmeside er ovenstående beskrevet, ligesom der er en lydfil at lytte til: <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind.aspx>

De mener, at de både har behandlet sagen grundigt og svaret udførligt, på klagerens henvendelser. Som en del af sagsbehandlingen har de været i kontakt med Rejsekort A/S, som oplyser, at der ikke var fejl på udstyret. Klageren skriver, at han ønsker dokumentation for, at der ikke var fejl på udstyret som Rejsekort A/S har oplyst. Men det er ikke muligt, idet der ikke kan fremvises dokumentation for en fejl, der ikke har fundet sted.

I skrivelsen til Ankenævnet giver klageren udtryk for, at han ikke forstår, hvorfor folk med f.eks. et månedskort kan få nedskrevet deres afgifter til et administrationsgebyr ved efterfølgende fremvisning af gyldigt periodekort, når han, som rejsekortbruger ikke har samme mulighed. Forklaringen på dette er, at et periodekort er en forudbetalt rejsehjemmel til et ubegrænset antal rejser inden for en aftalt periode og område, hvorimod prisen for en rejse med rejsekort ikke er forudbetalt, men først bliver betalt når kortet checkes ud efter endt rejse."

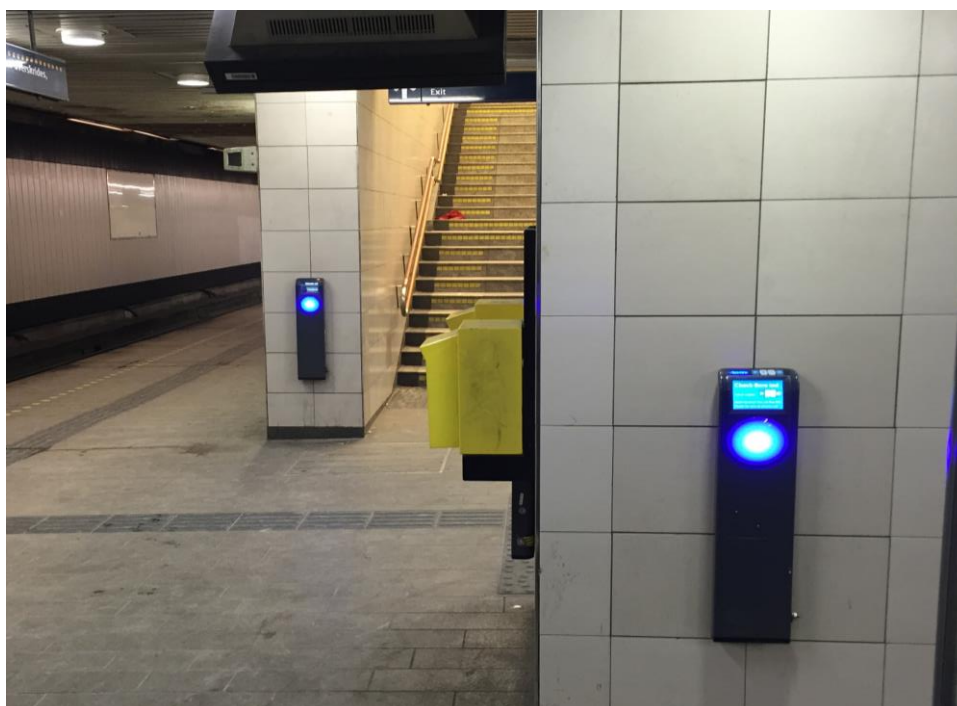
### **Hertil har klageren anført, at:**

Han føler sig lille når Metro Service mener de kan skrive sig fra alt, når det kommer til situationer, hvor det er påstand mod påstand. Han har været bruger af rejsekortet lige siden opstarten, og

han har derfor foretaget over 350 rejser, hvilket fremgår af rejsekort.dk, uden at han har oplevet problemer, og han altid haft gyldig rejsehjemmel. Han kender derfor også displayet og lydende fra check-ind-standerne rigtig godt.

Metro Service antager, at han havde travlt, dette var dog bestemt ikke tilfældet, han stod og ventede med sin ven, som skulle med S-toget, hvorfor klageren selv checkede ind ved spor 3 og 4. Han husker tydeligt, at han tog den ene handske af, da han skulle tage sit rejsekort frem fra sin pung. Da han bliver kontrolleret i metroen viser han glædeligt sit rejsekort til stewarden, som dog oplyser ham, at han ikke er checket ind. Herefter spørger stewarden som det første, om han havde checket ind ved spor 3 og 4 på Nørreport st., hvilket klageren kunne bekræfte. Herefter fortæller stewarden, at de ofte oplever, at der ikke bliver registreret korrekt på disse standere. Stewarden oplyste herefter, at klagerne blot skulle kontakte Metro Service for at få kontrolafgiften refunderet.

Klageren har fremsendt dette foto af, hvor han stod:



### Hertil har indklaget bl.a. anført, at:

De har sendt det af klageren anførte til den pågældende steward, som har svaret følgende:

”

Jeg har kun anført hvad kunden oplyste mig, og i den forbindelse nævnt at såfremt kunden mener der er fejl på DSB-scanneren, måtte vedkommende rette henvendelse dertil, og vedlægge eventuel dokumentation for at de skulle have været ude af drift, i sin skriftlige indsigelse.

”

Yderligere har Metro Service sendt klagerens foto til DSB for at få klarlagt, hvilken check-ind-stander, som klageren har anvendt, og om denne var funktionsdygtig. DSB har svaret følgende:

"Det er ikke muligt at stadfæste nøjagtig, hvilken kortlæser kunden mener at have benyttet ud fra fotoet. Den kortlæser som kan se forrest er en check ind kortlæser og fotoet er taget i retning mod en opadgående trappe. Ud fra placeringen af vores udstyr kan fotoet være taget i begge ender af spor 3-4. Vedhæftet et fuldt kort over Nørreport. Neden for udsnit af kortet, hvor jeg har markeret de kortlæsere, som kan være dem, som kan ses på fotoet.

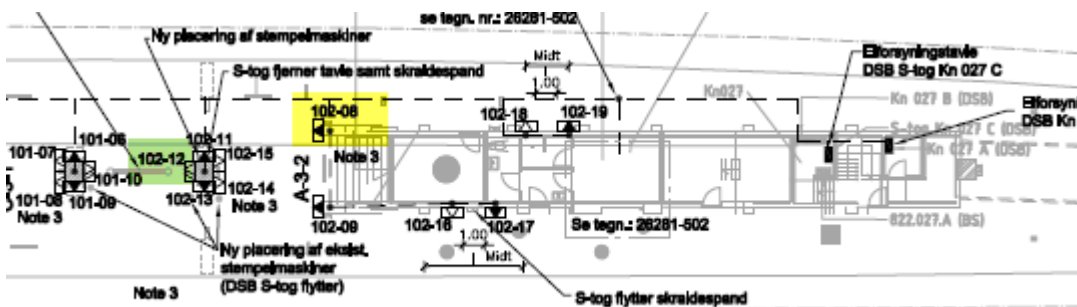
Bemærk, at den første kortlæser på fotoet er en check ind ekstra kortlæser, mens den kortlæser som kan ses i baggrunden er en check ud kortlæser. Som du sikkert ved er placeringen af kortlæsere foretaget sådan, at kunderne møder check ind udstyr når de kommer til en perron, og check ud kortlæsere når de forlader en perron. Check ind ekstra kortlæsere er placeret lidt tilbage på perronen. Kortlæsere i baggrunden er placeret når kunderne går væk for perronen og er derfor en check ud kortlæser.

Nedenfor dokumentation for at begge check ind ekstra kortlæsere har været benyttet af andre kunder.

Udsnit fra kort over Nørreport:

Udstyr 102-06 og udstyr 101-18 er check ud kortlæsere (markeret med gult)

Udstyr 102-12 og udstyr 101-13 er check ind ekstra kortlæsere (markeret med grønt)



Kunden oplyser, at have benyttet udstyret den 15-11-2015 mellem 23:00 og 01:00. Det er en nat-ten mellem søndag og mandag, og udstyret har derfor ikke været benyttet så meget i tidsrummet. Det betyder dog ikke at der har været fejl på udstyret, men udelukkende, at der ikke har været så mange rejsende på i dette tidsrum.

#### Oversigt over check-ind på standen på spor 3 og 4 på Nørreport st.:

**Check ind på VAL\_25753 - 13F4A0 i tidsrummet 22:00 den 15-11-2015 til den 16-11-2015 kl 06:00:**

Reg. salær dato/tid	Reg. system dato/tid	Registrationsperiode	Handling	Transaktionstype	Kortnr.	Kortstatus	Rejsebil nr.	Lokation	Støber / nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.saludo	Penaltibelag
15-11-2015 05:50:26	15-11-2015 06:13:07	01-11-2015	Check ind	Check ind		1115	493	Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	78,18	25,00	25,00
15-11-2015 22:50:45	15-11-2015 23:04:12	01-11-2015	Check ind	Check ind		56	18	Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	66,60	25,00	25,00
15-11-2015 22:34:23	15-11-2015 22:49:14	01-11-2015	Check ind	Check ind		785	254	Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	140,01	38,00	38,00
15-11-2015 22:34:23	15-11-2015 22:49:14	01-11-2015	Check ind	Check ind		794		Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	178,01	0,00	0,00
15-11-2015 22:01:06	15-11-2015 22:49:14	01-11-2015	Check ind	Check ind		13	4	Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	183,70	25,00	25,00
15-11-2015 22:00:04	15-11-2015 22:49:14	01-11-2015	Check ind	Check ind		89	33	Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	85,50	25,00	25,00
15-11-2015 22:04:04	15-11-2015 22:04:12	01-11-2015	Check ind	Check ind		107	45	Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	146,79	25,00	25,00
15-11-2015 22:04:09	15-11-2015 22:04:12	01-11-2015	Check ind	Check ind		127	41	Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	147,00	25,00	25,00
15-11-2015 22:17:12	15-11-2015 22:04:08	01-11-2015	Check ind	Check ind		33	20	Nørreport St.	VAL_25753 - 13F4A0	EasyTrip	146,70	25,00	25,00





**Check ind på VAL\_25792 - 13F380 i tidsrummet 22:00 den 15-11-2015 til den 16-11-2015 kl 06:00:**

Reg. udført dato/tid	Reg. system dato/tid	Registrationsperiode	Handling	Transaktions	Konto	Kontokort nr.	Rejsekort nr.	Station	Udført / nr.	Produkttype	Salgs	Transaktions	Forudbetaling
16-11-2015 05:31:04	16-11-2015 06:30:01	01-11-2015	Check ind	Check ind		134	44	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	275,00	0,00	0,00
16-11-2015 06:06:34	16-11-2015 01:04:08	01-11-2015	Check ind	Check ind		139	79	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	213,90	25,00	25,00
15-11-2015 23:32:45	16-11-2015 00:04:15	01-11-2015	Check ind	Check ind		46	14	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	53,30	0,00	0,00
15-11-2015 23:48:11	16-11-2015 00:04:00	01-11-2015	Check ind	Check ind		1704	574	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	240,15	0,00	0,00
15-11-2015 23:13:24	15-11-2015 22:11:40	01-11-2015	Check ind	Check ind		471	202	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	86,90	25,00	25,00
15-11-2015 23:49:27	15-11-2015 23:04:09	01-11-2015	Check ind	Check ind		291	117	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	123,43	50,00	50,00
15-11-2015 23:49:27	15-11-2015 23:04:09	01-11-2015	Check ind	Check ind		290		Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	171,43	0,00	0,00
15-11-2015 23:43:38	15-11-2015 22:49:08	01-11-2015	Check ind	Check ind		183	71	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	143,32	50,00	50,00
15-11-2015 23:43:38	15-11-2015 22:49:08	01-11-2015	Check ind	Check ind		182		Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	112,50	0,00	0,00
15-11-2015 23:31:06	15-11-2015 22:49:08	01-11-2015	Check ind	Check ind		29	13	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	33,00	0,00	0,00
15-11-2015 23:31:03	15-11-2015 22:49:08	01-11-2015	Check ind	Check ind		102	08	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	150,00	0,00	0,00
15-11-2015 23:24:27	15-11-2015 22:34:12	01-11-2015	Check ind	Check ind		237	88	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	228,40	0,00	0,00
15-11-2015 23:13:38	15-11-2015 22:34:12	01-11-2015	Check ind	Check ind		271	123	Naraport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	88,90	25,00	25,00

//

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævnetsformand