

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0380

Klageren: XX
2100 Kbh. Ø

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede:

Klagegebyr modtaget i ankenævnet:

Sagens omstændigheder:

6. september 2013 rejste klageren med sin cykel fra Kgs. Nytorv med metroen. Efter Ørestad st. var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da der ikke på rejsekortet var registreret noget check ind, blev kun kl. 10:32 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. og 100 kr. for manglende billet til cyklen.

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften: "Today I had a travel with the metro, where I used my Rejsekort. I was controlled on the way, gave my card, and the controller said the system didn't see a check in. I did check in though, but not check the bike, as I thought that you don't have to pay for it extra (like in the s-toget) - so I accept this being my mistake and receiving a fine for it. The Kontrolafgift 00155990-46 I cannot accept. I checked in. Please get in touch how to solve this issue. I'm sure I'm not the only one."

Den 30. oktober 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgifterne med den begrundelse, at der ikke var checket ind på kortet, og at klageren tidligere havde anvendt rejsekortet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften til sig annulleret men accepterer kontrolafgiften for cyklen og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

"I checked in with my rejsekort on kongens nytorv. When i was controlled, i showed my card, and after some fejl informations as telling the controller that my card is not valid at all it said i hadn't checked in. I had my bike with me which I hadn't paid for as I was not aware of the costs for it, and accept the fine for this

I want to proceed with my complaint, since I checked in with my rejsekort on that day, and I'm still sure I didn't hear a sound indicating an error. And when I showed my card while being controlled it was the first 2 times it was checked "not active" and "not valid" according to the controlling tool. Then it said " not checked in". That proofs from my perspective only that there is something wrong with the system. Also, when I told my experience on my following business meeting at Metroselskabet (that was the reason i took the metro that day) my contact there told me he knew of technical problems all the time, and it would happen to him and his colleagues frequently that the check i or check out system was not working properly. Of course, he is no-one to make a decision in those regards, but also the obvious knowledge about issue within the Metroselskabet shows to me that my case is not as unbelievable as Metro wants to make it sound."

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

At As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.

In cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the Metro Travel regulations found on www.m.dk as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language.

In the case in question, the complainant claims that she had performed a check-in for herself, but she did not perform a check in for her bike, as she thought it was the same rules as DSB. We have checked the transactions on the customers travel card and there was no check-in registered for the journey in question. As the customer did not present a valid ticket a fine was issued for her and her bicycle, in accordance with our travel regulations.

With reference to the attached document "Udskrift fra Rejsekort", all the transactions written on the card can be found.

A check out, performed on the 16th of August 2013, has transaction no. 93 (Kortsekv.nr). The following sequence/transaction (94), is the inspection performed on the 6th of September 2013. See also below:

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.n r.	Rejseseqv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 10:26:37	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	95	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-	-
06-09-2013 10:26:30	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	94	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-	-
16-08-2013 09:24:37	16-08-2013 09:32:30	Check ud produkt	93	41	Københavns Lufthavn, Kastrup st.	VAL_23387 - 13C93B	EasyTrip	238.50	30.00	50.00

Based on the above, we claim that a correct check in was not performed. Furthermore we claim that the missing check in is not due to faulty equipment, as there were 8 Check in poles available on Kongens Nytorv st. on the 6th of September 2013. Please see attached reports for all Check in poles, that all holds Check ins both before and after the time where the complainant would have had to check in.

Based on the above, we maintain our claim towards the complainant, for paying a fine for 1 adult and 1 bike, in total 850 DKK.

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Type	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.b
06-09-2013 11:59:01	06-09-2013 12:13:20	Check ud produkt	102	42	Kongens Nytorv st.	VAL_21128 - 13CCDB	EasyTrip	226.50	38.00
06-09-2013 11:47:18	06-09-2013 12:13:29	Check ind produkt	101	42	Ørestad st.	VAL_21404 - 1389C6	EasyTrip	188.50	-50.00
06-09-2013 10:31:11	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	100	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-
06-09-2013 10:30:32	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	99	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-
06-09-2013 10:28:42	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	98	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-
06-09-2013 10:27:49	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	97	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-
06-09-2013 10:26:45	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	96	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-
06-09-2013 10:26:37	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	95	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-
06-09-2013 10:26:30	06-09-2013 13:30:12	Kontrol	94	41	Ørestad st.	MET-EAM-7030 - 097030	-	-	-
16-08-2013 09:24:37	16-08-2013 09:32:30	Check ud produkt	93	41	Københavns Lufthavn, Kastrup st.	VAL_23387 - 13C93B	EasyTrip	238.50	30.00

Fiern kortnummer

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Metro Service har indsendt logs fra samtlige check-ind-standere på Kgs. Nytorv st. som viser, at der løbende har været check ind omkring det omhandlede tidspunkt.



Kortnr. :	Kortnr. :
Dato fra kl. :	Slutdato : 06-09-2013
N sidste transaktion :	Type : Alle
Lokation :	Udstyrsnavn/ID : VAL_21121 - 13CBCC
Sidste opdatering: 19-01-2014 11:58:54	

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 11:06:29	06-09-2013 11:28:30	Check ind produkt	37	12	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	136.80	-50.00	50.00
06-09-2013 10:41:41	06-09-2013 10:58:46	Check ind produkt	28	10	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	174.20	-50.00	50.00
06-09-2013 10:39:09	06-09-2013 10:58:46	Check ind produkt	162	4	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	174.58	-50.00	50.00
06-09-2013 10:35:58	06-09-2013 10:58:46	Check ind produkt	50	19	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	179.60	-50.00	50.00
06-09-2013 10:33:50	06-09-2013 10:58:46	Check ind produkt	56	18	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	35.00	-50.00	50.00
06-09-2013 10:16:26	06-09-2013 10:43:34	Check ind produkt	17	3	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	91.00	-70.00	70.00
06-09-2013 10:15:57	06-09-2013 10:43:34	Check ind produkt	43	15	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	110.20	0.00	0.00
06-09-2013 10:12:00	06-09-2013 10:28:32	Check ind produkt	212	22	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	264.00	-50.00	50.00
06-09-2013 10:04:45	06-09-2013 10:28:32	Check ind produkt	19	6	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	134.50	-50.00	50.00
06-09-2013 09:53:08	06-09-2013 10:13:36	Check ind produkt	74	28	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	71.50	0.00	0.00
06-09-2013	06-09-2013	Check ind produkt	146	21	Kongens Nytorv st.	VAL_21121 - 13CBCC	EasyTrip	99.00	-50.00	50.00

Kortnr. :	Kortnr. :
Dato fra kl. :	Slutdato : 06-09-2013
N sidste transaktion :	Type : Alle
Lokation :	Udstyrsnavn/ID : VAL_21120 - 13CC7F
Sidste opdatering: 19-01-2014 11:58:30	

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 08:12:03	06-09-2013 08:33:20	Check ind produkt	47	15	Kongens Nytorv st.	VAL_21120 - 13CC7F	EasyTrip	78.00	-70.00	70.00
06-09-2013 07:37:43	06-09-2013 07:53:55	Check ind produkt	82	60	Kongens Nytorv st.	VAL_21120 - 13CC7F	EasyTrip	76.90	0.00	0.00
06-09-2013 07:28:53	06-09-2013 07:38:54	Check ind produkt	57	18	Kongens Nytorv st.	VAL_21120 - 13CC7F	EasyTrip	35.20	0.00	0.00
06-09-2013 07:19:28	06-09-2013 07:38:54	Check ind produkt	150	54	Kongens Nytorv st.	VAL_21120 - 13CC7F	EasyTrip	183.40	0.00	0.00

Kortnr. :	Kortnr. :
Dato fra kl. :	Slutdato : 06-09-2013
N sidste transaktion :	Type : Alle
Lokation :	Udstyrsnavn/ID : VAL_21117 - 13CD3C
Sidste opdatering: 19-01-2014 11:53:41	

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 11:23:41	06-09-2013 11:58:38	Check ind produkt	195	7	Kongens Nytorv st.	VAL_21117 - 13CD3C	EasyTrip	191.40	-50.00	50.00
06-09-2013 10:38:06	06-09-2013 10:58:46	Check ind produkt	77	26	Kongens Nytorv st.	VAL_21117 - 13CD3C	EasyTrip	1749.30	0.00	0.00
06-09-2013 10:18:32	06-09-2013 10:43:36	Check ind produkt	17	3	Kongens Nytorv st.	VAL_21117 - 13CD3C	EasyTrip	88.00	-50.00	50.00
06-09-2013 10:14:39	06-09-2013 10:28:34	Check ind produkt	119	25	Kongens Nytorv st.	VAL_21117 - 13CD3C	EasyTrip	204.73	0.00	0.00
06-09-2013 10:13:05	06-09-2013 10:28:34	Check ind produkt	244	3	Kongens Nytorv st.	VAL_21117 - 13CD3C	EasyTrip	302.49	-50.00	50.00
06-09-2013 08:54:46	06-09-2013 09:03:10	Check ind produkt	244	15	Kongens Nytorv st.	VAL_21117 - 13CD3C	EasyTrip	323.60	0.00	0.00
06-09-2013 08:42:24	06-09-2013 08:48:11	Check ind produkt	32	11	Kongens Nytorv st.	VAL_21117 - 13CD3C	EasyTrip	114.00	-70.00	70.00



Kortnr. :	Kortnr. :
Dato fra kl. :	Slutdato : 06-09-2013
N sidste transaktion :	Type : Alle
Lokation :	Udstyrsnavn/ID : VAL_21127 - 13CFC9
Sidste opdatering: 19-01-2014 12:00:16	

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 10:48:28	06-09-2013 11:13:32	Check ind produkt	219	51	Kongens Nytorv st.	VAL_21127 - 13CFC9	EasyTrip	173.20	-50.00	50.00
06-09-2013 10:19:43	06-09-2013 10:43:36	Check ind produkt	92	41	Kongens Nytorv st.	VAL_21127 - 13CFC9	EasyTrip	97.06	-50.00	50.00
06-09-2013 09:33:11	06-09-2013 09:48:10	Check ind produkt	155	49	Kongens Nytorv st.	VAL_21127 - 13CFC9	EasyTrip	57.62	0.00	0.00
06-09-2013 09:27:55	06-09-2013 09:34:26	Check ind produkt	14	4	Kongens Nytorv st.	VAL_21127 - 13CFC9	EasyTrip	250.00	-70.00	70.00

N sidste transaktion :	Type : Alle
Lokation :	Udstyrsnavn/ID : VAL_21122 - 13F61E
Sidste opdatering: 19-01-2014 11:59:27	

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 10:54:02	06-09-2013 11:13:34	Check ind produkt	125	47	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	316.00	-50.00	50.00
06-09-2013 10:46:45	06-09-2013 11:13:34	Check ind produkt	161	45	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	160.49	-50.00	50.00
06-09-2013 10:45:13	06-09-2013 11:13:34	Check ind produkt	87	35	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	334.50	-50.00	50.00
06-09-2013 10:39:35	06-09-2013 10:58:50	Check ind produkt	121	40	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	286.50	-50.00	50.00
06-09-2013 10:24:28	06-09-2013 10:43:38	Check ind produkt	112	38	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	6.00	-70.00	70.00
06-09-2013 10:18:42	06-09-2013 10:43:38	Check ind produkt	98	9	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	153.30	-75.00	75.00
06-09-2013 10:18:42	06-09-2013 10:43:38	Check ind produkt	97	9	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	228.30	0.00	75.00
06-09-2013 10:03:50	06-09-2013 10:28:36	Check ind produkt	18	6	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	160.00	-50.00	50.00
06-09-2013 09:32:29	06-09-2013 09:48:10	Check ind produkt	186	58	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	167.00	-50.00	50.00
06-09-2013 09:32:27	06-09-2013 09:48:10	Check ind produkt	129	43	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	217.00	0.00	0.00
06-09-2013 09:32:25	06-09-2013 09:48:10	Check ind produkt	232	18	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	224.10	0.00	0.00
06-09-2013 09:23:36	06-09-2013 09:34:28	Check ind produkt	82	34	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	108.10	-50.00	50.00

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 12:05:14	06-09-2013 12:28:26	Check ind produkt	66	19	Kongens Nytorv st.	VAL_21118 - 13F72E	EasyTrip	314.00	-100.00	100.00
06-09-2013 12:05:14	06-09-2013 12:28:26	Check ind produkt	65	19	Kongens Nytorv st.	VAL_21118 - 13F72E	EasyTrip	414.00	0.00	100.00
06-09-2013 12:04:08	06-09-2013 12:28:26	Check ind produkt	63	18	Kongens Nytorv st.	VAL_21118 - 13F72E	EasyTrip	364.00	-50.00	50.00
06-09-2013 09:34:37	06-09-2013 09:48:10	Check ind produkt	73	27	Kongens Nytorv st.	VAL_21118 - 13F72E	EasyTrip	31.20	-100.00	100.00
06-09-2013 09:34:37	06-09-2013 09:48:10	Check ind produkt	72	27	Kongens Nytorv st.	VAL_21118 - 13F72E	EasyTrip	131.20	0.00	100.00
06-09-2013 04:20:04	06-09-2013 06:44:59	Check ind produkt	121	33	Kongens Nytorv st.	VAL_21118 - 13F72E	EasyTrip	276.90	-50.00	50.00

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 11:20:04	06-09-2013 11:58:16	Check ind produkt	99	25	Kongens Nytorv st.	VAL_21126 - 13C626	EasyTrip	140.80	-50.00	50.00
06-09-2013 10:42:42	06-09-2013 10:58:38	Check ind produkt	155	1	Kongens Nytorv st.	VAL_21126 - 13C626	EasyTrip	239.10	-50.00	50.00
06-09-2013 10:03:11	06-09-2013 10:28:30	Check ind produkt	107	21	Kongens Nytorv st.	VAL_21126 - 13C626	EasyTrip	168.36	-50.00	50.00
06-09-2013 09:20:41	06-09-2013 09:33:50	Check ind produkt	6	0	Kongens Nytorv st.	VAL_21126 - 13C626	EasyTrip	250.00	0.00	0.00
06-09-2013 08:10:39	06-09-2013 08:33:20	Check ind produkt	96	26	Kongens Nytorv st.	VAL_21126 - 13C626	EasyTrip	50.10	-50.00	50.00
06-09-2013 07:55:54	06-09-2013 08:08:58	Check ind produkt	52	19	Kongens Nytorv st.	VAL_21126 - 13C626	EasyTrip	67.40	-50.00	50.00



Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
06-09-2013 11:09:52	06-09-2013 11:28:30	Check ind produkt	32	13	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	67.00	-50.00	50.00
06-09-2013 10:58:58	06-09-2013 11:13:30	Check ind produkt	67	23	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	6.50	-50.00	50.00
06-09-2013 10:38:43	06-09-2013 10:58:46	Check ind produkt	43	15	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	141.10	0.00	0.00
06-09-2013 10:31:31	06-09-2013 10:58:46	Check ind produkt	85	29	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	313.00	-50.00	50.00
06-09-2013 10:12:56	06-09-2013 10:28:30	Check ind produkt	39	11	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	13.90	-50.00	50.00
06-09-2013 10:08:16	06-09-2013 10:28:30	Check ind produkt	48	7	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	54.48	0.00	0.00
06-09-2013 09:59:28	06-09-2013 10:13:34	Check ind produkt	143	0	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	117.00	-50.00	50.00
06-09-2013 09:55:35	06-09-2013 10:13:34	Check ind produkt	252	28	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	216.20	-50.00	50.00
06-09-2013 09:44:26	06-09-2013 09:48:06	Check ind produkt	215	41	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	153.40	0.00	0.00
06-09-2013 09:39:57	06-09-2013 09:48:06	Check ind produkt	14	3	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	190.00	-50.00	50.00
06-09-2013 09:37:23	06-09-2013 09:48:06	Check ind produkt	80	37	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	59.30	-50.00	50.00
06-09-2013 09:22:42	06-09-2013 09:34:14	Check ind produkt	10	1	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	135.00	-50.00	50.00
06-09-2013 09:22:42	06-09-2013 09:34:14	Produkthandling	9	-	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	-	185.00	100.00	0.00
06-09-2013 09:17:46	06-09-2013 09:34:14	Check ind produkt	207	29	Kongens Njtorv st	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	66.00	-50.00	50.00

Ankenævnet har 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."

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere rapport baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og -ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller -ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet selskabet om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af check-ind.

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens 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 anvende 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.”

Fra 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 0 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 0 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 0 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 0 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0 0 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 0 0;">Ny 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 0 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0 0 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)
OK Rejsekortet er allerede checket ind	Ugyldigt rejsekort Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Saldo for lav Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

(Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
Rejsekort på spærreliste Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Fejl For mange kort	Fejl ved kort Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

(Check ud)	▶ (Check ud)
Fejl Check ind mangler	Fejl Maksimal rejsetid overskredet
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at sagen alene omhandler kontrolafgiften udstedt til klageren, da hun har accepteret kontrolafgiften for manglende billet til cyklen.

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. Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende 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.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, 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 kan ankenævnet ikke lægge til grund, 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 Rejsekorts 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.

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".

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in, 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 standerens display giver besked om korrekt eller afvist check ind, 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.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævningsformand