

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0057

Klageren: XX
3550 Slangerup

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

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 8. januar 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 28. januar 2014

Sagens omstændigheder: Den 8. januar 2014 rejste klageren med sin ægtefælle med metroen fra Kgs. Nytorv st. i retning mod Vanløse st. Som rejsehjemmel anvendte begge hver et rejsekort.

Ved kontrol på Vanløse st. blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have korrekt rejsehjemmel, da hun ikke var checket ind på sit rejsekort. Klagerens ægtefælle var derimod checket korrekt ind.

Den 8. januar 2014 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende, at hun og hendes mand havde foretaget korrekt check ind på samme stander på Kgs. Nytorv st., og at check-ind var godkendt som normalt. Endvidere gjorde hun gældende, at der måtte være sket en teknisk fejl, som kunne forklare det manglende check-ind.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 23. januar 2014 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt til rejsekort rejseregler, hvorefter der skal foretages check-ind inden rejsens begyndelse, hvilket ikke var tilfældet i pågældende sag. Endvidere henviste Metro Service til, at man udover at lytte efter lyden for korrekt check-ind tillige burde kigge på standerens skærm for at sikre, at man var checket korrekt ind. Endelig henviste Metro Service til klagerens rejsehistorik, hvoraf det fremgik, at hun var checket ud kl. 10:10 den pågældende formiddag og ikke var checket ind ved kontrol kl. 12:59:

08-01-2014 12:59:52	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		16	2	Vanløse st.
08-01-2014 12:59:42	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		15	2	Vanløse st.
08-01-2014 12:59:31	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		14	2	Vanløse st.
08-01-2014 10:19:52	08-01-2014 10:32:31	Check ud produkt		13	2	Kongens Nytorv st.
08-01-2014 10:08:52	08-01-2014 10:32:43	Check ind produkt		12	2	Vanløse st.
08-01-2014 09:49:17	08-01-2014 10:11:05	Check ind produkt		11	2	Herlev st.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun anvendte samme check-ind-stander som sin mand, og at rejsekortet i begge tilfælde blev godkendt med et "OK – god rejse", hvilket begge kunne bekræfte,

at hun var sikker på, at kortet blev godkendt, da der ikke kom en fejlmeldings-lyd.

at hun havde været ekstra opmærksom på check-ind-proceduren, da det var første gang, at hendes ægtefælle benyttede metroen, hvorfor hun omhyggeligt ville demonstrere, hvordan check-ind foregik,

at der måtte være sket en teknisk fejl i systemet, og at man måtte stole på passagerens forklaringer,

at der ikke var noget økonomisk incitament for hende til at snyde, da hun kun ville tjene 1 kr. ved ikke at checke ind. Prisen for rejsen fra Kgs. Nytorv st. til Herlev er 16. kr., mens rejsen fra Vanløse st. til Herlev er 15 kr., samt

at det måtte være muligt at undersøge historikken på det rejsekort, som hendes ægtefælle anvendte, og sammenholde dette med hendes rejsehistorik.

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

at metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren ikke var checket ind på det tidspunkt, hvor der blev foretaget en billetkontrol,

at Metro Service ud fra transaktionslisten bemærkede, at kortsekv. numrene var fortløbende, hvilket underbyggede, at der ikke var tale om en teknisk fejl, da der kunne redegøres for samtlige handlinger på kortet. Hermed fandt Metro Service, at der ikke kunne være tale om et check-ind, der ikke var blevet registreret:

Req. udstyr dato/kl.	Req. system dato/kl.	Type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling	Gå til
08-01-2014 13:17:47	08-01-2014 13:30:33	Check ud produkt		21	3	Herlev st.	VAL_22958 - 1389A7	EasyTrip	278.80	35.00	50.00	Detail
08-01-2014 13:07:34	08-01-2014 13:16:06	Check ind produkt		20	3	Vanløse st.	VAL_22875 - 13D17F	EasyTrip	243.80	-50.00	50.00	Detail
08-01-2014 13:00:16	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		19	2	Vanløse st.	MET-EAM-7021 - 097021	-	-	-	-	Detail
08-01-2014 13:00:13	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		18	2	Vanløse st.	MET-EAM-7021 - 097021	-	-	-	-	Detail
08-01-2014 13:00:01	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		17	2	Vanløse st.	MET-EAM-7021 - 097021	-	-	-	-	Detail
08-01-2014 12:59:52	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		16	2	Vanløse st.	MET-EAM-7021 - 097021	-	-	-	-	Detail
08-01-2014 12:59:42	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		15	2	Vanløse st.	MET-EAM-7021 - 097021	-	-	-	-	Detail
08-01-2014 12:59:31	08-01-2014 14:38:05	Kontrol		14	2	Vanløse st.	MET-EAM-7021 - 097021	-	-	-	-	Detail
08-01-2014 10:19:53	08-01-2014 10:32:21	Check ud produkt		13	2	Kongens Nytorv st.	VAL_21125 - 1389C4	EasyTrip	293.80	30.00	50.00	Detail
08-01-2014 10:06:53	08-01-2014 10:32:43	Check ind produkt		12	2	Vanløse st.	VAL_20757 - 13C896	EasyTrip	263.80	0.00	0.00	Detail
08-01-2014 09:49:17	08-01-2014 10:11:05	Check ind produkt		11	2	Herlev st.	VAL_22955 - 13CCDC	EasyTrip	263.80	-50.00	50.00	Detail
29-10-2013 22:07:17	29-10-2013 22:22:27	Check ud produkt		10	1	Frederikssund st.	VAL_18741 - 13D1CS	EasyTrip	313.80	10.80	50.00	Detail

at det var muligt for Metro Service at finde dét check-ind, der blev foretaget med datterens flexkort (sløret med sort nedenfor).

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortnr.	Kortsekv.n r.	Rejsekv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
08-01-2014 12:58:34	08-01-2014 13:05:53	Check ind produkt	58	127	57	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	134.50	-50.00	50.00
08-01-2014 12:52:08	08-01-2014 13:05:53	Check ind produkt	15	153	50	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	306.20	-50.00	50.00
08-01-2014 12:52:04	08-01-2014 13:05:53	Check ind produkt	31	222	18	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	141.30	-50.00	50.00
08-01-2014 12:46:39	08-01-2014 13:05:53	Check ind produkt		227	23	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	174.10	-50.00	50.00
08-01-2014 12:44:13	08-01-2014 12:48:17	Check ind produkt	38	229	15	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	152.47	0.00	0.00
08-01-2014 12:41:05	08-01-2014 12:48:17	Check ind produkt	61	15	3	Kongens Nytorv st.	VAL_21122 - 13F61E	EasyTrip	148.00	-70.00	70.00

- Kortnummeret er ankenævnet bekendt

at Metro Service havde checket samtlige transaktioner på den pågældende stander, i tidsrummet 12:40 – 13:00, uden at kunne finde et check-ind med klagerens rejsekort, samt

at Metro Service henviser til tidligere afgørelser, blandt andet klagesag 2013-0212 og 2013-0380, hvor Ankenævnet finder, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, som ikke fremgår af BackOffice:"

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. 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 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.

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.

"

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standens 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 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 standens 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."

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;">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: #666; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #666;"> <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;">Ny rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #666; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #666;"> <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: #666; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #666;"> <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: #666; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #666;"> <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>

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.

Fra Rejsekorts kortbestemmelser:

”1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm. 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 kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.”

Fra Rejsekort Rejseregler:

” 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.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper³.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.”

Den konkrete sag:

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 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.

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, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind 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.

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 ind 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 standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Endelig lægger ankenævnet til grund, at den stander, som klageren benyttede, ikke kan have været fejlbehæftet, når den registrerede klagerens ægtefælles check-ind, samt at kortsekv. numrene ud fra klagerens transaktionsliste er fortløbende. Der er således ikke belæg for at antage, at standen på tidspunktet for klagerens forsøg på check-ind har haft et "udfald", eller at der har været en fejl i rejsekortet. Herefter har Ankenævnet ikke tilstrækkeligt grundlag for at statuere, som klageren gør gældende, at det manglende check ind skyldtes en teknisk fejl ved den pågældende stander.

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 22. september 2014.



Tine Vuust
Nævnensformand