

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0352

Klageren: XX
2400 København NV

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind. Steward skyggede for skærmen.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Torben Steenberg
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 7. september 2014.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 5. december 2014.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 7. september 2014 med Øresundstoget fra Sverige til Lufthavnen st. i zone 04 og herfra videre med metroen til Flintholm st. i zone 02. Som rejsehjemmel havde han købt og stemplet et 5 x retur over Øresund-klippekort gældende i omstigningsområdet F+L (zonerne 01, 03 og 04).

Efter metroen havde forladt Lufthavnen st. i zone 04 var der ifølge klageren kontrol af hans rejsehjemmel, hvor han fremviste sit stemplede klippekort. Efter metroen havde forladt Fasanvej st. i zone 02, var der atter kontrol, og da klagerens klippekort ikke var gyldigt i zone 02, og da hans rejsekort ikke var checket ind, blev han kl. 11:01 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På kontrolafgiften har stewarden som årsag til kontrolafgiftens udstedelse noteret: "mgl zoner – klippekort".

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at rejsekortstanderen havde afvist hans rejsekort, hvorfor han gik ud fra, at systemet var nede.

Yderligere anføre han, at han var uden skyld i hændelsen, uanset om det var kortet eller systemet, som var årsagen.

Den 22. oktober 2014 anmodede Metro Service klageren om at oplyse, hvilken station han ikke havde kunnet checke ind på.

Den 13. november 2014 oplyste klageren, at han havde oplevet problemerne på Lufthavnen st.

Klageren anførte videre, at han inden påstigning på metroen ikke havde kunnet se det første sæt af rejsekortstandere, da en større menneskemængde samt en metrosteward dækkede for disse, hvorfor han kun i sidste øjeblik kunne nå at forsøge at scanne sit rejsekort, inden dørene lukkede i metroen.

Derudover anførte han, at han blot havde støttet sig til, at stewarden ved den første kontrol ikke oplyste ham om, at han ikke kunne rejse til Bispebjerg st. på sit 5 x retur over Øresund-klippekort.

Den 20. november 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at passagerer kan anvende de gule opkaldspunkter på alle metro stationer til at komme i kontakt med Metros kontrolrum, hvis de oplever problemer med check-ind.

Zoneoversigt over omstignings-områder, Øresundsbroen:



På kortet kan du se, hvilke zoner omstignings-områderne dækker.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at der stod en metrosteward foran den ene rejsekortstander og en større menneskemængde foran den anden, hvorfor klagerens udsyn til disse var dækket,

at en metroansat burde kunne sige sig selv, at han ved at stå foran en rejsekortstander forringer passagerenes mulighed for at komme til standen og dermed indirekte er skyld i, at menneskemængden dækker for den anden stander,

at mulighederne for at checke ind forringes, hvis en af de andre rejsekortstandere fejler, når der dækkes for to af rejsekortstanderne,

at stewarden ved den første kontrol efter metroen havde forladt Lufthavnen st. spurgte, hvor klageren skulle hen, hvortil klageren svarede Bispebjerg, hvorefter stewarden blot gik videre,

at klageren dermed blev efterladt et indtryk af, at hans 5 x retur over Øresund-klippekort var gyldigt til hele turen,

at han har handlet i god tro, idet han ikke steg ud af metroen senest på Frederiksberg st. for at forsøge at checke ind igen,

at han i anden forbindelse har observeret falsk positiv feedback ved check-ind (Både lyd og tekst på trods af, at systemet 2 minutter senere havde glemt, at han lige havde tjekket ind, da han som kontrol forsøgte at tjekke ind igen), falsk negativ feedback ved check-ind, hvor systemet mente, at han allerede havde checket ind, falsk positiv feedback ved check ud (Både lyd og tekst på trods af, at systemet tilsyneladende ikke lod oplysningerne gå videre),

at han til dagligt arbejder med at finde samme kategorier af fejl i meget komplekse systemer,

at hvis han, som er varsom med at have gyldig billet, kan fanges på det forkerte ben i det øjeblik, han skifter fra klippekort til rejsekort, så kan det ramme enhver samvittighedsfuld bruger af offentlig transport,

at Metro Service i deres sagsbehandling bl.a. ikke har svaret på - og dermed påtaget sig et ansvar for - den manglende/misvisende tilbagemelding fra den første Metroansatte, klageren stødte på, som var den direkte årsag til, at han kort tid efter kom til at stå i en situation, hvor en anden Metroansat kunne konstatere en mangel, som klageren så efterfølgende er blevet bedt om at betale for,

at han ikke tidligere har forsøgt at snyde med billetten. Man kan derfor kun gætte på motivet til at opretholde den linje, som Metro Service har lagt i sagen. Det må være nemt at få nye kunder som f.eks. klageren til at "gå i fælden", hvis det er det man har haft til hensigt. Indtil kort tid inden han "gik i fælden", havde han jo en bil og var derfor lykkeligt uafhængig af og uvidende om al offentlig transport inden for almindelig kørselsafstand,

at Metro Service tilsyneladende har krav til deres kunder mht. at kende alle detaljer i deres regelsæt; krav, som deres egne medarbejdere end ikke kan leve op til når man som kunde spørger dem,

at denne spøjse tilstand har Metro Service ikke svaret på eller kommenteret på; og hvis det vitterligt forholder sig sådan, at man som kunde ikke kan forvente at få et korrekt svar fra en metrosteward, så burde samme metrosteward jo nok som minimum instrueres - af Metro Service - i at lade kunden vide, at man som kunde ikke uden videre kan stole på de oplysninger man får fra en metrosteward, samt

at han ikke mener, at Metro Service har forholdt sig til denne sidstnævnte vinkel; ligesom de heller ikke har forholdt sig til de øvrige spørgsmål han senest har bragt på banen i skrivelsen af d. 23. juni 2015.

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

at metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, 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,

at det 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klageren er billetteret den 7.9.2014 kl. 11:01, mellem Fasanvej og Flintholm st. (Begge i zone 02).

at klageren i billetteringssituationen har fremvist et klippekort gældende til strækningen Kastrup/København City (F+L) og Malmø,

at område (F+L) dækker indrejseområdet via Øresundsbroen til København City (Zonerne 01, 03 og 04),

at eftersom klageren er billetteret udenfor dette klippekorts gyldighedsområde, er kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag,

at klageren ved sin første henvendelse til dem oplyste, at han havde forsøgt at foretage et check-ind på sit rejsekort, men uden held, da automaten afviste klagerens kort,

at de opfatter dette som et udtryk for, at klageren var vidende om, at hans klippekort fra Malmø til Kastrup/København City (F+L) **ikke** gjaldt helt frem til Fasanvej, der var klagerens destination,

at det ikke fremgår af stewardens noter på kontrolafgiften, at klageren havde forsøgt at foretage check-ind på et rejsekort,

at de efter ca. 3 uger modtog en telefonisk henvendelse fra klager, der først da havde set deres spørgsmål, og at de bad ham fremsende henvendelse på ny med de ønskede oplysninger,

at de samme dag modtog en skriftlig henvendelse fra klager, hvori han oplyste, at deres besked må "have hængt et eller andet sted i systemet", eftersom han havde kigget efter den dagligt,

at de ikke havde kendskab til, at deres mails ikke skulle blive udsendt med det samme, og de ej heller havde bedt klager dokumentere, hvornår mailen blev modtaget, idet det ikke er relevant, når nu de vælger at behandle sagen alligevel,

at klageren i den nye henvendelse oplyste, at standerne var dækket af henholdsvis stewarder og større grupper af mennesker, hvorfor klager først blev opmærksom på en automat lige inden, han skulle stige ombord. Som de forstår klagers henvendelse, havde han så travlt med at "springe ombord", at han ikke nåede at registrere, at han ikke fik den korrekte lyd tilbage, inden dørene lukkede, og toget begyndte at køre. Klager oplyste endvidere, at han blev billetteret på Amager, hvor han fremviste sit klippekort fra Malmø. Ved denne billettering fik klager det fejlagtige indtryk, at hans kort gjaldt hele vejen til Flintholm,

at klageren har et personligt rejsekort, som de formoder er det, klageren forsøgte at foretage sit check-ind med,

at det fremgår af nedenstående udskrift fra Rejsekort, at der ikke er foretaget et check-ind, inden rejsen påbegyndes,

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regulatsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekr.nr.	Rejsekr.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
07-09-2014 11:09:58	07-09-2014 11:23:54	01-09-2014	Udfæret	Check ud		32	8	Risøbjerg St.	VAL_24625 - 13C56C	EasyTrip	281,80
07-09-2014 11:02:19	07-09-2014 11:23:48	01-09-2014	Udfæret	Check ind		31	8	Flintholm St.	VAL_24830 - 13F722	EasyTrip	242,80
04-09-2014 16:46:01	04-09-2014 17:13:57	01-09-2014	Udfæret	Check ud		30	7	Risøbjerg St.	- 13942C	EasyTrip	293,80

at det fremgår af dagældende rejseregler for rejsekort:

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 kortindehaverens² ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk.

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.

Og

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.

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.

at mennesker der står foran en check-ind stander, uagtet der er tale om medpassagerer eller personale, ikke undskylder et manglende check-ind,

at klageren havde mulighed for at sikre sig, om check-ind var foretaget korrekt ved at checke displayet, men i stedet valgte at skynde sig ombord, uden at checke tilbagemeldingen på displayet, til trods for, at dette anbefales i de rejseregler, han ved ibrugtagning af rejsekortet har accepteret som værende læst,

at det faktum, at klager har rejst en klage over rejsekort i en anden sammenhæng, ikke kan indgå i sagsbehandlingen af den konkrete sag,

at det for Metro Service ikke er helt klart, hvad det er klager ikke mener, at de har svaret på, og at de i deres sagsbehandling har forholdt sig til de præsenterede fakta, herunder det faktum, at klager ikke har kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende,

at Metro Service formoder, at det er påstanden om, at stewarden i lufthavnen skulle have spurgt ind til, hvor klageren skulle hen, som de ikke har forholdt sig til. Hvad angår dette kan de ikke vide, hvad der skete i den konkrete sag, men blot oplyse, at det ikke er normalt for en steward at spørge, hvor en passager skal hen, når passageren fremviser gyldig rejsehjemmel for det område, hvor passageren bliver billetteret. Denne nedlagte påstand nævnes i øvrigt først i klageskriftet til Ankenævnet, og fremgår ikke af de to henvendelser til Metro Kundeservice, inden sagen ankes til Ankenævnet,

at de opfatter klager som værende vidende om, at billetten ikke gjaldt til rejsens endelige destination, siden han oplyste at have forsøgt at foretage et check ind med hans rejsekort,

at de for så vidt angår klagers påstand om at være i god tro, da han ikke steg ud på Frederiksberg st. for at forsøge at checke ind endnu engang, kan de blot forholde sig til fakta i sagen, og ikke til formodninger om klagers handlinger,

at de ikke kan forholde sig til klagerens oplevelser ved tidligere rejser,

at klageren i sin første henvendelse til Ankenævnet dog skriver følgende: "Det gøres yderligere gældende, at man som rejsende for at kunne træffe den korrekte beslutning i forhold til at tjekke om man er korrekt tjekket ind/ud på forhånd skal vide, at der kan forekomme hhv. positiv og negativ feedback fra tjek-ind/ud standere.",

at der her kan henvises til rejsekorts rejseregler, hvoraf følgende fremgår:

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 kortindehaverens² 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.

samt

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.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har tidligere 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 analyse af en omfattende logging 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 tidligere 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

<p>◀ (Check ind)</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="margin: 5px 0 0 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ind)</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="margin: 5px 0 0 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</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: 8px; 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)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

OK - men check ud mangler
Nyt 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
checket 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](#)

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens dagældende rejseregler (forretningsbetingelser):

"Billettekontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billettekontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billettekontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn."

Fra rejsekortets dagældende 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 kundetyper.

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:

Da kontrollen af klagerens rejsehjemmel den 7. september 2014 fandt sted mellem Fasanvej st. og Flintholm st. i zone 02, kunne hans 5 x retur over Øresund-klippe kort, som var gyldigt i omstigningsområdet F+L (zone 01, 03 og 04), ikke tjene som gyldig rejsehjemmel.

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

Kontrolafgiften for manglende rejsehjemmel 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".

Det af klageren anførte om, at han ikke kunne anvende de første standere, fordi der stod folk og en metrosteward foran disse, hvorfor han måtte gå til nogle andre standere og her ved forsøg på check-ind ikke nåede at registrere lyden fra rejsekortstanderen, inden han steg ombord på metron, kan ikke føre til et andet resultat.

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 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.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 29. september 2015



Tine Vuust
Nævnshoved