

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0007
- Klageren:** XX
2100 København Ø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 100 kr. for manglende check-ind af cykel på klagerens rejsekort anonymt
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret samt godtgørelse af klagegebyret som følge af Metro Services manglende behandling af klagen. Indklagede fastholder kontrolafgiften, og at der har været foretaget korrekt behandling af klagen.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. maj 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 100 kr.

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

- oOo -

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

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren medbragte den 9. december 2016 sin cykel i Metroen fra Ørestad st. Efter Metroen havde forladt Sundby st., var der kontrol, og han blev pålagt en kontrolafgift på 100 kr. for ikke at have rejsehjemmel til cyklen, idet denne ikke var checket ind på han rejsekort, som han troede.

Klageren anmodede den 11. december 2016 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

Som også nævnt til kontrolløren blev jeg meget overrasket over at mit rejsekort ikke havde checket min cykel ind sammen med mig selv, da jeg på Ørestad station måtte rende rundt for at finde den rigtige stander hvor jeg kunne checke andre end bare mig selv ind. Ved standeren scannede jeg mit rejsekort og valgte en person og en cykel. Herefter scannede jeg mit rejsekort igen for at checke endeligt ind, hvortil standeren skrev noget i retning af "Fejl ved læsning af kort - scan dit kort igen". Det gjorde jeg så, og fik den ping-lyd der plejer er betyde at der er checket ind. Tilsyneladende har standeren så undervejs glemt mit valg af at der også skulle checkes en cykel ind med mig. Under alle omstændigheder må jeg indrømme at jeg føler kontrolafgiften uretfærdigt tildelt, og henvender mig derfor med henblik på at få den annulleret. Jeg må tro på rigtigheden i at min cykel ikke også var checket ind, men jeg føler at jeg har handlet i god tro, og ikke har haft mulighed for at vide at cyklen ikke blev checket korrekt ind.

”

Metro Service bad den 14. december 2016 klageren om at indsende rejsekortnummeret som betingelse for at kunne behandle sagen. Da klageren ikke ønskede at oplyse nummeret til sit rejsekort anonymt, fastholdt Metro Service den 16. december 2016 kontrolafgiften bl.a. med henvisning til selvbetjeningsprincippet, informationstavlerne på stationerne og brochuren "Cykler i Metroen" og endvidere til, at det ikke uden rejsekortnummeret var muligt at konstatere, om klageren rent faktisk havde checket cyklen ind.

Klageren anmodede samme dag på ny Metro Service om at frafalde kontrolafgiften, hvilket han begrundede med det tidligere anførte og endvidere, at rejsekortsystemet efter hans opfattelse var indrettet, så det ikke var muligt som kunde at finde ud af, hvad systemet reelt havde registreret. Han anførte, at der på Rejsekortets hjemmeside i guiden til at checke flere ind ikke stod oplyst, hvordan man kan kontrollere, om check-ind er foretaget korrekt og i overensstemmelse med det ønskede.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 19. december 2016 med oplysning om, at sagen var afsluttet uden yderligere behandling, fordi klageren ikke havde ønsket at medvirke til sagens behandling, og at spørgsmålet om, hvorvidt klageren havde været i god tro eller bevidst havde prøvet at omgå rejsereglerne, ikke kunne medtages i Metro Services vurdering.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Klageren har ikke ønsket at oplyse sit rejsekortnummer, hvorfor der ikke har kunnet indhentes oplysninger fra back-office til sagen.

Metro Service har indsendt udskrifter af transaktionerne på RVM (rejsekortautomaten) og CIE standerne (checks-ind ekstra) på Ørestad st. fra tidspunktet omkring klagerens check-ind. Udskifterne viser, at begge maskiner var funktionsdygtige den pågældende dag.

Metro Service har indsendt oplysninger om teksten på check-ind standernes skærm, når der checkes flere rejsende ind:

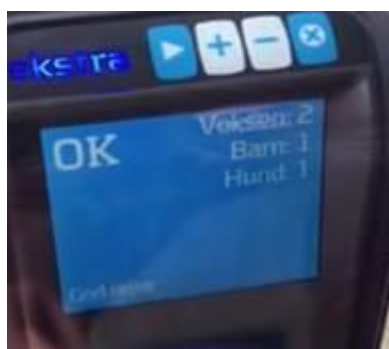
"I klagers tilfælde hvor der er opstået en læsefejl (hvilket dels fremgår af displayet dels ved en fejl-lyd (ØV-lyd)).....".

Når en sådan fejl er opstået, nulstilles alle tidligere indtastninger, og standen agerer herefter som en almindelig check ind stander, når rejsekortet igen føres ind over check ind punktet. Dette er således det, der er sket for klager, da han igen fører sit rejsekort ind over check ind punktet.

Displayet vil imidlertid vise:



I modsætning til hvis der var registreret flere typer check ind....



"

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund som det fremgår af de fremlagte logs, at der ikke var funktionsproblemer med check-ind-ekstra standen på Ørestad st.

På baggrund af klagerens oplysninger om check-ind-forløbet sammenholdt med, at der ifølge stewarden ikke var registreret et cykel-check-ind på klagerens rejsekort, finder ankenævnet det tilstrækkeligt godt gjort, at klagerens cykel ikke var checket ind på rejsekortet sammen med klageren, uanset at dette ikke har kunnet verificeres ved oplysninger fra rejsekortets back-office. Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Rejsekortet, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er klagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Klageren har gjort gældende, at han ved forsøg på check ind fik en fejlmeddelelse og besked fra standen om at scanne kortet igen, hvilket han gjorde. Standen kvitterede med lyden for korrekt check-ind, hvorfor han antog, at såvel han selv som cyklen var korrekt checket ind.

Metro Service har oplyst, at check-ind-ekstra standen nulstiller alle tidligere indtastninger, når der opstår en læsefejl, og herefter fungerer som en almindelig check-ind stander, når rejsekortet igen føres over det blå punkt, og standerens display vil i dette tilfælde vise "OK - God rejse" og øverst i højre hjørne "Voksen: 1" samtidig med "pling"-lyden for korrekt check-ind.

Henset til at det er passagerens ansvar at være checket korrekt ind, er det ankenævnets opfattelse, at passageren ud over at lytte til lyden fra standen tillige må kigge på standerens display, som viser antallet og typen af rejsende, som er checket ind på rejsekortet.

Ankenævnet finder derfor, at klageren, da han ved sit første forsøg på check-ind fik en fejlmeddelelse, havde særlig anledning til at være opmærksom på såvel lyden fra standen som beskeden, der blev givet på standerens display. Herefter ville klageren have kunnet læse, at kun "1 voksen" var checket ind på rejsekortet.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at der er checket flere rejsende ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Den omstændighed, at der ikke er oplysning om, hvad passageren skal kigge efter på standen, kan ikke føre til, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Metro Service anbefales dog ved given lejlighed at drøfte med parterne bag rejsekortet, om det skal stå direkte på www.rejsekort.dk, hvad passageren skal kigge efter på displayet.

Metro Service har efter ankenævnets opfattelse behandlet klagen i tilstrækkeligt omfang henset til, at klageren ikke ønskede at oplyse nummeret på sit rejsekort anonymt, og til at Metro Service i øvrigt har svaret på det, der er relevant i forhold til kontrolafgiften. Den omstændighed, at de ikke har forholdt sig særskilt til alle de øvrige argumenter, som klageren fremførte, kan i det konkrete tilfælde ikke føre til, at Metro Service skal godtgøre klageren klagegebyret på 160 kr. for ankenævnets behandling af sagen.

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 Rejsekort Rejseregler (juni 2016):

3.1.3 Rejsekort anonymt

Rejsekort anonymt kan du købe til disse kundetyper³:

- Voksen (fra og med 16 år)
- Barn (under 16 år)
- Hund
- Cykel

Et rejsekort anonymt kan anvendes af hvem som helst, der har det i hånden. Du skal blot sørge for, at kundetyper³ på kortet er korrekt, dvs. at kundetyper³ svarer til den person, der rejser på kortet. Du kan ændre kundetyper³ midlertidigt i en rejsekortautomat, på udvalgte salgssteder eller i en bus. (Se afsnit 3.9-3.10.) Vil du ændre kundetyper³ permanent, kan det ske på udvalgte salgssteder⁵.

Du kan vælge en af de fire kundetyper³ ovenfor, når du ændrer kundetyper³. Vær opmærksom på at indstille kundetyper³ rigtigt. Ellers rejser du uden gyldig billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

Du har ikke mulighed for at indgå en tank-op-aftale på et rejsekort anonymt, men skal tanke kortet op i en rejsekortautomat eller på udvalgte salgssteder⁵. Bemærk, at hvis du mister et rejsekort anonymt, kan du ikke få et erstatningskort, ligesom du heller ikke kan spærre et rejsekort anonymt.

[...]

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.

[...]

3.11 Når I rejser flere sammen

Du kan indstille dit rejsekort ved Check ind, så det gælder for mere end én rejsende. Det kan ske ved Check Ind Ekstra kortlæsere og rejsekortautomater på stationer og hos chaufføren. (Se afsnit 3.9-3.10.) Dine medrejsende kan være voksne, børn, hunde og cykler. Når dit rejsekort er indstillet, checker du ind som normalt. Vær opmærksom på, at der skal være penge på dit rejsekort til forudbetaling for alle rejsende.

[...]

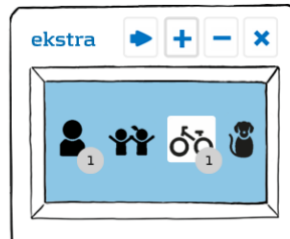
Fra www.rejsekort.dk:

Check flere ind



4

Tryk + for at vælge antal.



5

Bekræft ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt til du hører et "Tak og god rejse".



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) |
|--------------------------------|----------------------------|--|
| OK Fortsat rejse | OK God rejse | OK Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr |
| Vis mere om denne besked | Vis mere om denne besked | Vis mere om denne besked |

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

| (Check ind) | ▶ (Check ind) | (Check ud) |
|---|--|---|
| OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse | OK - men check ud mangler Ng rejse startet | OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr |
| Vis mere om denne besked | Vis mere om denne besked | Vis mere om denne besked |

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

| | | |
|---|---|---|
| <p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>► (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> |
|---|---|---|

| | | |
|---|--|--|
| <p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>► (check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> |
|---|--|--|

| | |
|--|--|
| <p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>► (Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> |
|--|--|

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

" Overordnet problemstilling

Helt overordnet drejer denne sag sig om en kontrolafgift modtaget for ikke at have rejsehjemmel for min cykel under transport med Metro. En kontrolafgift jeg finder uretmæssigt tildelt.

Det uretmæssige i tildelingen ligger ikke i Metrokontrollørens udstedelse af afgiften – ifølge hans kortlæser var min cykel ikke checket ind på mit rejsekort, og da er det hans arbejde at udstede en kontrolafgift. Det uretmæssige ligger derimod i, at jeg faktisk, efter al overbevisning, havde checket min cykel ind før rejsens start. Mere herom senere.

I forhold til Metro, er sagen kompliceret af, at jeg har købt og betalt ekstra for at få et anonymt rejsekort. Formålet med dette er naturligvis at jeg ikke ønsker at Rejsekort skal kunne koble mine rejser sammen med mine personoplysninger. I den indeværende sag kan jeg derfor ikke oplyse mit rejsekortnummer til Metro, da dette netop vil sammenkoble mit rejsekort med mine personoplysninger, og derved gøre mit rejsekort og mine rejsedata personhenførbare.

Når jeg skriver at sagen kompliceres i forhold til Metro, skyldes det, at det i mine øjne slet ikke er nødvendigt med rejsekortnummeret for at vurdere sagen. Det forhold vil jeg komme tilbage til.

Hændelsesforløbet

Fredag d. 9/12-2016 kl. ca. 17:30 står jeg på Ørestad station med min punkterede cykel. Jeg plejer at cykle til og fra arbejde, men i dag har min cykel tabt luften i baghjulet, så jeg vælger at tage metroen med min cykel. Det sparer mig lidt over en time i forhold til at gå hjem, og giver mig samtidigt mulighed for at nå at aflevere min cykel til reparation på vejen hjem.

For enden af perrontrappen på stationen må jeg lige bruge lidt tid på at finde standeren til at checke ekstra ind med mig - mit første checkind af flere rejsende. Jeg finder standeren placeret med front mod opgangen fra regionaltogene. På standeren aktiverer jeg ekstra indcheck og scanner mit rejsekort. På skærmen der fremkommer vælger jeg 1 voksen og 1 cykel, og scanner mit rejsekort igen for at checke ind. Det skal senere vise sig, at det næste der sker er afgørende for min samlede rejsehjemmel, og udeblivelsen af indcheckning af min cykel: Standeren melder fejl ved læsning af rejsekort med en besked svarende til "Fejl ved læsning af rejsekort – scan kortet igen". Det gør jeg, og standeren kvitterer med en "pling" lyd, indikerende at der er checket ind. Herefter går jeg

ombord i det næste metrotog. Efter passage af Syndby station er der kontrol, og ved aflæsning af mit rejsekort finder kontrolløren, til min store overraskelse, at der ikke er udtaget gyldig rejsehjemmel for min cykel.

Sagsforløbet til nu

Efter hjemkomst skriver jeg en henvendelse til Metro vedrørende min hændelse og opfordrer til annullering af kontrolafgiften, idet jeg finder den uretmæssigt tildelt.

Metro svarer at de skal bruge mit rejsekortnummer for at kunne gå nærmere ind i sagen. Et kortnummer jeg, af fornævnte årsager, ikke kan udlevere. Herefter klapper Metro i som en østers, og henviser til jer som vejen frem, med lydlig henvisning til den lange liste over klagesager der ikke har fået medhold. Efterfølgende forsøg på at genoptage dialogen fejles af banen med yderligere henvisning til jer som klageinstans. En fin måde at feje et teknisk problem af vejen på, og forsøge at opdæmme det ved at lægge et yderligere sagsbehandlingsgebyr oven i en mulig kontrolafgift. Kommunikationen med Metro er at finde som bilag 1 i dette dokument, såfremt den er relevant for sagsbehandlingen.

Min klage

Min helt konkrete klage i denne sag er, at jeg finder den modtagne kontrolafgift for min cykel uretmæssig. Ja, min cykel var tilsyneladende ikke checket ind. Men, nej, det var ikke på min foranledning at der ikke var udtaget gyldig rejsehjemmel. Jeg mener til stadighed at jeg har gjort hvad der må kunne forventes for at udtage rejsehjemmel for min cykel, og rejste i den tro at der rent faktisk var udtaget en gyldig rejsehjemmel. En tro baseret på at jeg har valgt både voksen- og cykelbillet på en rejsekortstander, og fået checket-ind ”pling’et” fra standeren efterfølgende. Hvordan skulle jeg som rejsende så kunne antage andet end at der er udtaget den valgte rejsehjemmel? Og, ikke mindst, hvis det ikke er godt nok – hvordan skal jeg så som rejsende kunne opsøge informationen der konkret kan konfirmere at jeg har den rigtige rejsehjemmel efter endt indcheckning?

Efter Metro's klare affejning af min klage har jeg selv været på undersøgende arbejde for at finde ud af hvad der kan være sket. Her følger mine opdagelser og betragtninger:

Når man på en stander til indcheck af flere rejsende har gjort sine valg (i mit tilfælde voksen og cykel), og efterfølgende foretaget et fejllende rejsekort scan, så beder rejsekort standeren om at rejsekortet scannes igen. Når dette gøres, så checkes der ind som om der ikke er foretaget valg om flere rejsende. Rejsekortstanderen glemmer simpelthen de foretagne valg, og vender tilbage til sin standard enkeltperson-checkind-tilstand ved visning af fejlmeldingen. Når rejsekortet scannes igen, som standeren så pænt beder om, bliver man altså ikke checket ind i henhold til sine valg, men blot som en enkelt person.

Den rejsekort-kyndige vil måske sige at standeren viser antal cykler der er checket ind på skærmen ved et komplet checkind med en cykel. Også det har jeg nu ved selvsyn observeret under mine efterfølgende tests ved en rejsekortstander. Mit problem ved hændelsen var, at der ingen steder er angivet at standeren rent faktisk skal give denne information ved et check ind, hvor der også er valgt en cykel – så som kunde er det ikke muligt uden apriori viden om systemet at gennemskue at noget er gået galt.

Efterfølgende har jeg været på Rejsekort's hjemmeside for at se om jeg overså noget den gang jeg fik mit rejsekort og gjorde mig bekendt med systemet. Men heller ikke her er det angivet hvad der kan forventes af information om hvad der reelt er checket ind ved indcheck af flere rejsende (jf. <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra/check-flereind.aspx> som også er at finde vedlagt som PDF). Ej heller nævnes problematikken ved fejl under læsning af rejsekort når der checkes flere ind på samme rejsekort.

De forgående to tekstafsnit beskriver også hvorfor et rejsekortnummer slet ikke er relevant for denne sag – et faktum Metro overser i deres hastige lukning af sagen. Efter mine forsøg ved rejsekortstanderen kan det ses at hele misæren er opstået som en følge af den fejl eller uhensigtsmæssighed der ligger i rejsekortstandernes håndtering af en fejl ved læsning af rejsekort under indcheck af flere rejsende.

Konkluderende går min klage altså på, at jeg jf. ovenstående, har rejst i god tro om udtaget gyldig rejsehjemmel. En tro baseret på de tilbagemeldinger rejsekortstanderen har givet mig. Tilbagemeldinger der endda stemmer overens med Rejsekorts egen beskrivelse af korrekt indcheck.

Dermed finder jeg at den udstedte kontrolafgift er uretmæssig og bør annulleres. Selvfølgelig med min efterfølgende betaling af en cykelbillet fra Ørestad til Nørreport – for den har jeg, jf. kontrolafgiften, ikke fået lov at betale for af rejsekortsystemet.

Samtidigt finder jeg at Metro's hastige lukning af sagen som følge af mit spørgsmål om hvorvidt mit

rejsekortnummer overhovedet er påkrævet, og efterfølgende fastholden i denne lukning uretmæssigt har påført mig en klageafgift. Og, selvom det er nok så usandsynligt, mener jeg faktisk også at denne klageafgift bør afholdes af Metro som følge af deres hastige, og vedholdende, lukning af en sag der slet ikke er afsluttet.

Slutteligt vil jeg henstille til, at Rejsekortsystemet forbedres i forbindelse med håndteringen af kortlæserfejl under indcheck af flere rejsende, således at lignende tilfælde kan undgås i fremtiden - jeg kender nu faldgruben, men andre er stadig sårbare over for denne systembrist."

Indklagede anfører følgende:

" Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-, børn og hunde kr. 375,-, cykler uden billet eller medtagelse af cykler i spærretid kr. 100,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOTs hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Den konkrete sag vedrører en kontrolafgift udstedt den 9. december 2016, kl. 17:37. Kontrolafgiften er udstedt, da der ikke på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel til den af klager medtagne cykel.

Idet klager ikke har ønsket at oplyse nummeret på sit rejsekort, er vi desværre ikke i stand til at vedhæfte en historik, som viser, at eller om det alene var klager, der var checket ind på rejsekortet den pågældende dag.

Vi henholder os således alene til oplysningerne, stewarden har lagt til grund for udstedelsen af kontrolafgiften.

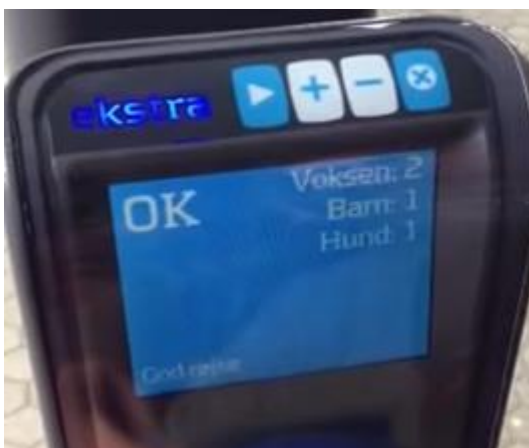
På alle check ind ekstrastanderne på metrostationerne, er der over automaten opsat forklaring på dansk, og under det blå check punkt findes forklaringen på engelsk.



Når der foretages check ind ekstra, vil det på skærmen - under vejs i forløbet – fremgå, hvad der er valgt:



Når valget er komplet, godkendes dette ved at holde rejsekortet op foran det blå check ind punkt. Herefter kvitteres med nedenstående i displayet:



I det viste eksempel er der foretaget ekstra check ind af 1 Voksen, 1 Barn og 1 Hund på et rejsekort til en voksen.

I klagers tilfælde skulle der således i første billede have været vist et ettal nede til højre ved den første figur og et ettal nede til højre ved figuren af cykel – havde klager godkendt dette, ville det efterfølgende billede have været:

Voksen: 1
Cykel: 1

Skulle passageren opleve at der opstår en læsefejl, må man naturligvis være opmærksom på, hvorvidt det valgte er registreret – eventuelt ved at foretaget et check ud og starte forfra. Det er ikke nok bare at tro, at tingene er som de skal være. Selvbetjeningsprincippet bygger jo netop på, at passageren selv må sikre sig, at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

I det konkrete tilfælde, hvor der iflg. klager opstår en læsefejl, vil standeren komme med den klassiske "fejl-lyd", der indikerer, at noget er galt – dette refererer klager også selv til i sin henvendelse.

Når denne lyd fremkommer, er det for at henlede passagerens opmærksomhed på, at noget er galt. Det må herefter være forventeligt, at passageren er meget opmærksom på, at der efterfølgende bliver foretaget korrekt check ind.

Der er indhentet udskrift af transaktionerne på henholdsvis RVM (Rejsekort Vending Machine) og på CIE standeren (Check Ind Ekstra standeren) på Ørestad metrostation. Som det fremgår af udskrifterne var begge maskiner fuldt funk-

tionsdygtige den pågældende dag omkring tidspunktet for klagers foretagne check ind. Som det også fremgår af transaktionerne, har begge standere været benyttet i forbindelse med CIE. På baggrund her af må vi tilbagevise, at der skulle have været tale om en funktionsfejl på nogen af maskinerne.

Det er naturligvis beklageligt, at der ikke er refereret til standernes funktionsduelighed i nogen af de indledende besvareelserne til klager.

Vi skal igen gøre opmærksom på, at vi ikke i forbindelse med sagsbehandlingen forholder os til, hvorvidt klager måtte have handlet i god eller ond tro – vi forholder os alene til fakta. Det vil sige, vi forholder os til, om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel, jf. de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia.

Baseret på ovenstående fastholder vi således, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi fastholder vort krav på kr. 100,-."

Hertil har klageren anført:

"Jeg kan kun istemme at både kommunikation, fremviste indbetalingskort og fotos af afgiftsforlæg og sygesikringsbevis stemmer ganske overens med min sag. Dette vil en sammenligning med min egen nedfælden af kommunikationen med Metro, som tidligere fremsendt i min klagebeskrivelse, også vise.

Udtog fra Backoffice kan jeg derimod hverken sige til eller fra overfor - det står ikke til at verificere for mig. Ydermere er de efter min bedste overbevisning, som også nævnt i min fremsendte klagebeskrivelse, af ganske uvæsentlig karakter i forhold til min klagesag.

Men, i bund og grund er både Metro og jeg tilsyneladende ret enige om sagens fakta. Det er derimod fortolkningen af hændelsesforløb og Rejsekortsystemets virkemåde, tilbagemeldinger og funktionsbeskrivelser og vejledninger der i mine øjne må stå som sagens omdrejningspunkt for om den udstedte kontrolafgift er retmæssigt tildelt."

Hertil har indklagede anført:

"Klager skriver i sin seneste mail, at det er Rejsekortssystemets virkemåde, tilbagemelding og funktionsbeskrivelser og vejledninger der er omdrejningspunktet.

I klagers tilfælde hvor der er opstået en læsefejl (hvilket dels fremgår af displayet dels ved en fejl-lyd (ØV-lyd)), må det forventes, at der udvises ekstra skærpet opmærksomhed, når der ikke ved første forsøg lyder det velkendte pling for "God rejse".

Når en sådan fejl er opstået, nulstilles alle tidligere indtastninger, og standeren agerer herefter som en almindelig check ind stander, når rejsekortet igen føres ind over check ind punktet. Dette er således det, der er sket for klager, da han igen fører sit rejsekort ind over check ind punktet.

Displayet vil imidlertid vise:



I modsætning til hvis der var registreret flere typer check ind, (som vist på eksemplet i vores første mail):



Klager kan således – efter vores bedste overbevisning – ikke have været i tvivl om, at hans cykel ikke var checket med ind på rejsekortet, når der på displayet stod **Voksen: 1**.

Vi fastholder således uændret vort krav.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand