

**ØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0331

Klageren: XX
2300 Kbh. S

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: 30. august 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 10. oktober 2013

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med metroen den 30. august 2013 – først fra Amagerstrand st. til Vanløse st. og derefter retur fra Vanløse til Amagerbro st. Som rejsehjemmel anvendte hun sit rejsekort, som hun ifølge egne oplysninger checkede ind på Amagerstrand st. og ud på Vanløse st., samt ind igen på Vanløse st.

Ved kontrol af klagerens rejsekort efter Lindevang st. i retning mod Amagerstrand st. var der imidlertid ikke registreret noget check-ind på kortet den pågældende dag, og klageren blev kl. 10:37 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Registreringer i Back Office vedrørende klagerens rejsekort ser således ud:

| Reg_sdfstvr dato/kl.º | Reg_system dato/kl.º | Transº | Rejsekv.nr.º | Reisesekv.nr.º | Lokationº | Udstyr / .nr.º | Produkttype | Saldo | Transakt.betalt | Furudbetalt |
|-----------------------|----------------------|-----------------------------|--------------|----------------|----------------------------------|------------------------|-------------|--------|-----------------|-------------|
| 12-11-2013 22:14:13 | 12-11-2013 22:32:36 | Check ud produkt | 22 | 6 | Amager Strand st. | VAL_23543 - 1389C7 | EasyTrip | 293.40 | 38.00 | 50.00 |
| 12-11-2013 21:59:38 | 12-11-2013 22:10:28 | Check ind produkt | 21 | 6 | Christianshavn st. | VAL_21246 - 13CD02 | EasyTrip | 255.40 | -50.00 | 50.00 |
| 30-08-2013 10:29:51 | 30-08-2013 14:03:28 | Kontrol | 20 | 5 | Metro Lufthavnen | MET-EAM-7024 - 097024 | - | - | - | - |
| 30-08-2013 10:29:33 | 30-08-2013 14:03:28 | Kontrol | 19 | 5 | Metro Lufthavnen | MET-EAM-7024 - 097024 | - | - | - | - |
| 09-07-2013 14:26:46 | 09-07-2013 14:57:51 | Check ud produkt | 18 | 5 | Amager Strand st. | VAL_23541 - 13899F | EasyTrip | 305.40 | 35.00 | 50.00 |
| 09-07-2013 14:08:23 | 09-07-2013 14:56:07 | Check ind produkt | 17 | 5 | Frederiksberg st. | VAL_20922 - 138917 | EasyTrip | 270.40 | -80.00 | 50.00 |
| 09-07-2013 09:40:33 | 09-07-2013 09:53:19 | Check ud produkt | 16 | 4 | Frederiksberg st. | VAL_20915 - 13892A | EasyTrip | 320.40 | 35.00 | 50.00 |
| 09-07-2013 09:20:12 | 09-07-2013 09:31:35 | Check ind produkt | 15 | 4 | Amager Strand st. | VAL_23544 - 138972 | EasyTrip | 285.40 | -80.00 | 50.00 |
| 16-06-2013 11:43:17 | 16-06-2013 11:50:18 | Check ud produkt | 14 | 3 | Københavns Lufthavn, Kastrup st. | VAL_23703 - 1389CD | EasyTrip | 335.40 | 38.00 | 50.00 |
| 16-06-2013 11:35:54 | 16-06-2013 11:49:57 | Check ind produkt | 13 | 3 | Amager Strand st. | VAL_23544 - 138972 | EasyTrip | 297.40 | -80.00 | 50.00 |
| 31-05-2013 13:56:55 | 01-06-2013 22:14:00 | Check ud produkt | 12 | 2 | Nordre Tangvej | VAL_05295 - 132A40 | EasyTrip | 347.40 | 12.40 | 50.00 |
| 31-05-2013 12:52:28 | 31-05-2013 13:13:51 | Check ind produkt | 11 | 2 | Vanløse st. | VAL_20757 - 13CB96 | EasyTrip | 335.00 | 0.00 | 0.00 |
| 31-05-2013 11:34:30 | 31-05-2013 11:47:51 | Check ud produkt | 10 | 2 | Islands Brygge st. | VAL_23783 - 13D1E4 | EasyTrip | 335.00 | -50.00 | 50.00 |
| 31-05-2013 08:26:40 | 31-05-2013 08:36:15 | Check ud produkt | 9 | 1 | Islands Brygge st. | VAL_23786 - 13C6E7 | EasyTrip | 385.00 | 38.00 | 50.00 |
| 31-05-2013 08:15:56 | 31-05-2013 08:40:52 | Check ind produkt | 8 | 1 | Amager Strand st. | VAL_23544 - 138972 | EasyTrip | 355.00 | -80.00 | 50.00 |
| 31-05-2013 08:15:24 | 31-05-2013 08:40:53 | Check ud produkt | 7 | 0 | Amager Strand st. | VAL_23543 - 1389C7 | EasyTrip | 400.00 | 50.00 | 50.00 |
| 31-05-2013 08:15:16 | 31-05-2013 08:40:52 | Check ind produkt | 6 | 0 | Amager Strand st. | VAL_23544 - 138972 | EasyTrip | 350.00 | -50.00 | 50.00 |
| 31-05-2013 08:15:16 | 31-05-2013 08:40:52 | Produkthandling | 5 | - | Amager Strand st. | VAL_23544 - 138972 | - | 400.00 | 300.00 | 0.00 |
| 23-05-2013 20:21:00 | 23-05-2013 20:25:30 | Produkthandling | 4 | - | Otto Busses Vej | REK10PMDRWS01 - 146000 | - | 100.00 | 100.00 | 0.00 |
| 23-05-2013 20:21:00 | 23-05-2013 20:25:30 | Salg af produkt e-pung | 3 | - | Otto Busses Vej | REK10PMDRWS01 - 146000 | - | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 23-05-2013 20:21:00 | 23-05-2013 20:25:30 | Permanent ændring rejsekort | 2 | - | Otto Busses Vej | REK10PMDRWS01 - 146000 | - | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 23-05-2013 20:21:00 | 23-05-2013 20:25:30 | Salg af rejsekort | 1 | - | Otto Busses Vej | REK10PMDRWS01 - 146000 | - | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

At hun har et rejsekort, som hun har brugt før og det virkede. Der står over 300 kr. på det. Hun tjekker ind med sit kort, men da der kommer kontrol viser det sig at kortet ikke er tjekket ind. Hun bliver meget frustreret og vred, da servicemedarbejderen siger, at hun skal have en afgift, hun har jo masser af penge på kortet, så hvorfor skulle hun prøve at snyde. Han siger, at han er nødt til at skrive en afgift, men at han nok skal anføre, at der muligvis har været fejl på stationen i Vanløse.

Metro Service skriver, de at hun før har rejst med Metro, hvor hun har kunnet finde ud af at bruge Rejsekortet, så derfor er det hende, der har lavet en fejl. Men hvis hun kan finde ud af at bruge det, hvorfor er det så hendes skyld at det ikke har virket. Det er ikke rimeligt.

Hun er 51 år og har gennem det meste af sit liv brugt det offentlige til at transportere sig, der igennem er hun fuld bevidst om, hvorledes et selvbetjeningssystem virker og også hvilke konsekvenser, der er, når man ikke betaler - og netop den risiko vil hun aldrig løbe. Det er imod hendes principper at man skal snyde sig til noget.

Både på Amagerstrand og ligeså Vanløse Station var der både visuelt (god rejse) og akustisk indikering af, at hun havde checket ind – hun kan spørge tilbage, om det er nødvendigt, at hun før ombordstigning på Metro skal have fat i en steward for at dobbelttjekke, i hendes optik, nej, men det må blive resultatet nu, hvor hun bliver uberettiget beskyldt for ulovlighed. Det er hendes ansvar at sikre – ja, det har hun også fulgt ved at sikre sig både visuelt og akustisk - men det er også Metros ansvar at sikre, at til enhver tid, at udstyret og teknik fungerer således, at befolkningen kan transporteres uden forhindringer og bøvl.

Alle ved, at der var en del problemer med Rejsekortet, da det holdt sit indtog - dette gav en masse passagerer en del udfordringer og problemer, og hun ved også, at det har været en udfordring for Metroen - et system, der var så fejlbehæftet, og så lige med et trylleslag har det ingen fejl ?

Hun har fulgt den korrekte procedure, der er for korrekt indtjekning FØR rejse og ligeså EFTER og har derfor ikke begået fejl.

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.

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.

I den konkrete sag har klager ikke foretaget et korrekt check ind, hvilket underbygges af vedhæftede dokument "Udskrift Rejsekort".

Samtlige kortsekvensnr. er fortløbende, hvilket beviser, der ikke er foretaget et check ind mellem Check ud foretaget den 09-07-2013 kl. 14:57:51 (Kortsekvens nr. 18) og stewardens check af klagers rejsekort, den 30-08-2013 kl. 14:03:28 (Kortsekvens nr. 19).

Der er hverken registeret et check ind på Amagerstrand eller senere på Vanløse station. Udstyret er blevet undersøgt, og det virkede på begge stationer. Der ligger heller ikke en sag hos Rejsekort kundeservice med en fejlmelding på kundens kort.

Det er ikke tilstrækkeligt, at der står penge på kortet, for at foretage en rejse. Der skal foretages et check ind inden rejsen påbegyndes.

Af rejsereglerne for Rejsekort fremgår det af pkt. 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.

Samt

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.

De kan naturligvis ikke vide, om klager har set et "God rejse" i displayet, men jvf. svar fra Rejsekort A/S i en tidligere sag, skrives transaktioner (eksempelvis et check ind) fysisk på kortet, og først når det er skrevet, vil check-ind-standeren skrive god rejse.

Da der i den konkrete sag hverken er registreret check ind på Amager Strand st. eller senere på Vanløse st., har vi undersøgt udstyret – og der er ingen fejl fundet.

Klager henviser til de problemer Rejsekort har haft, i forbindelse med rejsekortets indtog. Disse problemer har været problemer med at vise korrekte rejsehistorik data på hjemmesiden www.rejsekort.dk,

Der har ikke været problemer med registrering af Check ind og Check ud – I øvrigt henvises til Aktionslisten på Rejsekorts hjemmeside: <http://www.rejsekort.dk/~media/Rejsekort/pdf/Aktionsliste/27-11-2013-Aktionsliste.pdf>

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

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 standrens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

”Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for ”ok” anvendes sammen med teksten for ”ok” og lyden for ”afvist” anvendes sammen med teksten for ”afvist”.


Redegørelse vedrørende 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="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Fortsat rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>▶ (Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #808080; background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <table border="0" style="width: 100%; font-size: small;"> <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>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? ▲

| | | | | | | |
|--|--|--|-------|-----------|-------|----------|
| <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>▶ (Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK - men check ud mangler</p> <p>Ny rejse startet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #808080; background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table border="0" style="width: 100%; font-size: small;"> <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>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) OK Rejsekortet er allerede checket ind | (Check ind) Ugyldigt rejsekort Ring til kundecenter på 70 11 33 33 | (Check ind) 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) Rejsekort på spærreliste Ring til kundecenter på 70 11 33 33 | (check ind) Fejl For mange kort | (Check ind) 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) Fejl Check ind mangler | (Check ud) Fejl Maksimal rejsetid overskredet |
|--|--|

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

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 på 750 kr. for voksne.

Fra dagældende 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.

4.3 Ved billetkontrol

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det.

Hvis du rejser på dit rejsekort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift. Hvis du fx rejser på et rejsekort anonymt eller rejsekort flex som barn, kan kontrolpersonalet desuden kræve dokumentation for, at du er berettiget til det. På samme måde skal du med et rejsekort personligt legitimere dig, hvis kontrolpersonalet beder dig om det. Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren², kan inddrages og at den, der rejser på det, ikke har gyldig billet.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafikvirksomhedernes⁷ hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikvirksomhedernes⁷ rejseregler og/eller forretningsbetingelser.

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/ud på klagerens rejsekort.

Som følge af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

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

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

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 "Der er allerede checket ind".

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lydsignal ved korrekt check-in, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort værner

sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standeren, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check ind, og om der er lav saldo på kortet.

Metro Service har oplyst, at der ikke er fundet fejl ved udstyret.

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 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnformand